

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي



قسم: العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية تحليلية إرتباطية بثانويات ولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه

إشراف الأستاذ:

قدادرة شوقي

مشرف مساعد:

قنوعة عبد اللطيف

إعداد الطالبة

كنيوة خديجة

الأستاذ	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتساب
أ.د سعد الله الطاهر	أستاذ تعليم عالي	رئيس اللجنة	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
د. قدادرة شوقي	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
د. جديدي زليخة	أستاذ محاضر أ	عضوا مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

السنة الجامعية: 2018/2019

شكر وعرفان

الحمد لله الكريم على فضله وتوفيقه وإحسانه الذي من علينا بأن نكون من طلبة العلم،
الموفق في إنجاز هذا العمل، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا وحبيبنا
محمد بن عبد الله معلم الأمة وهاديها وكاشف الغمة عن الأمة بإذن باريها وعلى آله
الأطهار وصحبه الأخيار القائل: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" رواه أبو داود.
وعرفنا بالجميل فإنني أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ "قدادة شوقي"، كل
الإمتنان للأستاذ "قنوعة عبد اللطيف" لقبولهما الإشراف على المذكرة وتقديم النصح
والإرشاد، جزاهم الله كل خير وحفظهم.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الباحث الهنداوي محمد حامد إبراهيم - غزة - على
إعانتة وكرم نصحه بارك الله به وحفظه.
كذلك أتوجه بخالص الشكر والتقدير لمن أعانني في تطبيق أدوات الدراسة أساتذة التعليم
الثانوي شكرا جزيلًا.

وأتوجه بخالص الشكر والإمتنان للأخت زينب عاشور التي قامت بكتابة البحث طوال فترة
إعداده وتنسيقه، وكذا كل الإمتنان لمن ساعدني بالترجمة.
ولا يفوتنا أن نشكر كل من أثارنا بعلمه إلى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية لوقوفهم بجوارنا
معلمين وناصحين ومرشدين طيلة مشوارنا الجامعي مع تمنياتنا لهم بالتوفيق والسداد .
وفي الأخير أتقدم بالشكر إلى كل الذين ساعدوني من قريب أو بعيد على إنجاز المذكرة
وتذليل صعوباتها، أشكر الأهل الكرام، الزميلات والصحب وكل من حفزني بكلمة .. بدعوة
بوركتكم جميعا.

الطالبة: خديجة

ملخص الدراسة :

تتناول الدراسة الحالية موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي ببعض ثانويات ولاية الوادي، حيث تهدف الدراسة للتعرف على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الحياة، ولتحقيق هذه الأهداف تم الإعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، وذلك بإستخدام مقياس الرضا الوظيفي المعد من قبل الباحثة صالح (2010) ومقياس جودة الحياة المعد من طرف الباحثة أبو يونس (2013) والتحقق من خصائصهما السيكومترية، ومعالجة الدراسة إحصائيا حيث توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لدى أساتذة التعليم الثانوي.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لدى أساتذة التعليم الثانوي.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الاهتمامات لدى أساتذة التعليم الثانوي.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام بالمعايير المؤسسية لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- وعلى ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، إنتهت الدراسة بتقديم الطالبة لإقتراحات أهمها تحسين جوانب العمل مما ينبئ بجودة الحياة لما يحققه من إشباعات لدى الأساتذة على المستويين المادي والمعنوي، والقيام بدراسات إستشرافية في ذات المجال.

Abstract

This present study deals with the subject of job satisfaction and its relation and its relation to the quality of life among the secondary education teachers in the states of Eloued , this study aims to identify the relationship between job satisfaction and the quality of life To achieve these objectives, and the quality of life standard study prepared by the researcher Salehi(in 2010) and the quality of life standard prepared by the researcher Abu Yunus(in 2013) , and verification of the characteristics of psychometric , and treatment of the study statistically where the study reached the following results:

- There was no statistically significant relationship between job satisfaction and achievement of the quality of life objectives of secondary education teachers.
- There is a statistically significant relationship between job satisfaction and the realization of expectations among secondary education teachers.
- There is no statistically significant relationship between job satisfaction and the effectiveness of interest among secondary education teachers.
- There is no statistically significant relationship between job satisfaction and the effectiveness of interest among secondary education teachers.

On the light of the results achieved, the study ended with the researcher submitting suggestions, for the most important improvement of aspects of work, which predicts the quality of life, to achieve the expectations of teachers on the material and moral levels, and to carry out future studies in the same field.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	شكر وعرافان
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
د	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
1	مقدمة
3	الجانف النظري
4	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
5	1/ إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
7	2/ فرضيات الدراسة
7	3/ أهداف الدراسة
7	4/ أهمية الدراسة
8	5/ التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
8	6/ حدود الدراسة
8	7/ الدراسات السابقة
14	الفصل الثاني: الرضا الوظيفي
15	تمهيد
15	1/ مفهوم الرضا الوظيفي
18	2/ خصائص الرضا الوظيفي
19	3/ كيفية حدوث الرضا الوظيفي
20	4/ العوامل المؤثرة في حدوث الرضا الوظيفي
28	5/ أنواع الرضا الوظيفي

29	6/ النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
45	7 / قياس الرضا الوظيفي
54	8/ آثار الرضا الوظيفي
59	خلاصة الفصل
60	الفصل الثالث: جودة الحياة
61	تمهيد
61	1/ مفهوم جودة الحياة
66	2/ مكونات وأبعاد جودة الحياة
70	3/ مبادئ جودة الحياة
71	4/ مظاهر جودة الحياة
73	5/ الإتجاهات والنظريات المفسرة لجودة الحياة
77	6/ قياس جودة الحياة
79	7/ معوقات جودة الحياة
80	8/ كيفية الوصول لجودة الحياة
84	9/ علاقة الرضا الوظيفي بجودة الحياة
86	خلاصة الفصل
87	الجانب الميداني
88	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
89	تمهيد
89	1/ منهج الدراسة
90	2/ الدراسة الإستطلاعية
90	3/ مجتمع وعينة الدراسة
92	4/ أدوات الدراسة
97	5/ تطبيق الدراسة
97	6/ الأساليب الإحصائية
99	خلاصة الفصل

100	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
101	تمهيد
101	1/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
103	2/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
104	3/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
105	4/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
107	6/ إستنتاج عام
107	7/ الإقتراحات
108	قائمة المراجع
120	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح درجات لمقياس ليكارت للصيغة (+) (-)	49
2	يوضح الأوجه التسعة لمسح الرضا الوظيفي (JSS)	53
3	يمثل مكونات جودة الحياة حسب Jones	67
4	يمثل معوقات تحقيق جودة الحياة	80
5	يبين خصائص عينة الدراسة حسب الجنس	91
6	يبين خصائص عينة الدراسة حسب التخصص	91
7	يوضح معايير تصحيح عبارات مقياس الرضا الوظيفي	92
8	يوضح أبعاد مقياس جودة الحياة	92
9	يوضح معامل الصدق بطريقة المقارنة لمقياس الرضا الوظيفي	93
10	يوضح معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وألفا كرومباخ	94
11	يوضح ارتباط درجة العبارة بدرجة البعد الذي تنتمي إليه	95
12	إرتباط البعد بالدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة	96
13	يوضح حساب الثبات لمقياس جودة الحياة	96
14	يوضح توزيع العبارات لمقياس جودة الحياة في صورته النهائية	97
15	يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لجودة الحياة	101
16	يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لجودة الحياة	103
17	يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وفاعلية الاهتمامات لجودة الحياة	104
18	يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والالتزام بالمعايير لجودة الحياة	105

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	ديناميكية عملية الرضا الوظيفي	20
2	يمثل نظرية هرم ماسلو للحاجات الانسانية	31
3	يقارن بين نظريتين الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدفر	34
4	يوضح نظرية ذات العاملين هيرزبرغ	35
5	يوضح علاقة الرضا الوظيفي بدرجة الحرارة حسب locke	38
6	يوضح مخطط نظرية التوقع	40
7	يوضح نموذج بوترولولر للرضا الوظيفي	42
8	يوضح قياس ترستون	48
9	يوضح عبارات قياس ليكارت	49
10	رسم توضيحي للعلاقة بين الأداء و الرضا الوظيفي	55
11	نموذج العوامل 6 لجودة الحياة	76
12	يمثل بوصلة قياسات جودة الحياة	78

مقدمة

يشكل العنصر البشري المواضيع الرئيسية و أحد الأبحاث والأبعاد الرئيسية لعلم النفس والعديد من العلوم، فهو يعد أهم عناصر الإنتاج ورفع كفاءته، فكفاءة أداء المؤسسات الإدارية بصفة عامة والتربوية بخاصة ترتبط بكفاءة العنصر البشري من حيث قدرته وإخلاصه في العمل ورضاه عنه، حيث لدور المعلم الأثر الكبير والعميق في سير العملية التعليمية ونجاحها وإنتاج جيل واع متعلم، كل ذلك يتوقف على مراعاة الظروف البيئية الملائمة للأستاذ والتي تؤثر بطريقة مباشرة وغير مباشرة على مردوده الوظيفي، وعلى أداء مهامه التربوية والتعليمية، فسوء الظروف التي يواجهها الأستاذ كنقص الإمكانيات والرواتب، وعدم توافر الخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى تدني نظرة المجتمع للأستاذ وحتى نظرتة لنفسه هذا من جهة، ومن جهة أخرى ضعف فرص ترقية الأساتذة وإهمال وجهة نظر أرائهم في مختلف الجوانب العلمية والعملية، كل ذلك يحول دون تحقيقه للرضا المرجو نحو وظيفته.

وهنا تبرز الحاجة إلى توفير الجودة في جوانب العمل وتوفير الظروف والإمكانيات المساعدة والتي تشعر الأستاذ بالرضا والسعادة أثناء أداء المهام الموكلة إليه، مما يعزز شعوره بالمسؤولية الاجتماعية والتحكم الذاتي والفعال في حياته وبيئته وإشباع حاجاته النفسية بطرق فعالة مسؤولة وقدرته على حل مشكلاته والقدرة على إتخاذ القرارات، وذلك نتيجة لتفاعل الأستاذ مع البيئة المدرسية التعليمية الجيدة، التي يشعر فيها بالأمن النفسي وبعلاقات تتسم بالجودة بينه وبين طاقم مؤسسته، فينعكس كل ذلك بالإيجاب على مختلف صور وجوانب حياته لما يحققه من الإشباع واستقرار لحالته النفسية.

وبما أن مرحلة التعليم الثانوي في النظام التربوي الجزائري تمثل المحور المركزي للمراحل التعليمية، لذلك يعمل الأساتذة فيها على أداء واجبهم بغية تحقيق الرقي والجودة. من هذا المنطلق وفي ضوء ما سبق ذكره تمخضت فكرة طرح إشكالية الدراسة التي تبحث في حقيقة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي. ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى جانبين الجانب الأول نظري، والجانب الثاني ميداني.

حيث إشتمل الجانب النظري على الفصول التالية:

الفصل الأول: والذي يمثل الإطار العام للدراسة، حيث تم في هذا الفصل تحديد الإشكالية وتساؤلاتها، وفرضيات الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، والتعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة، وحدود الدراسة، والدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين الرضا الوظيفي وجودة الحياة معا.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي، حيث تم تناول العناصر المولية: تمهيد، مفهوم الرضا الوظيفي بحيث تم تعريفه لغة وإصطلاحا وبدايات الإهتمام بموضوعه، وذكر خصائصه وكيفية حدوثه والعوامل المؤثرة فيه، وكذا أنواعه والنظريات التي تناولت الرضا الوظيفي ثم قياس الرضا الوظيفي وآثاره، وأخيرا خلاصة الفصل .

الفصل الثالث: جودة الحياة، حيث تم التطرق إلى العناصر التالية: مفهوم جودة الحياة ومكوناتها وأبعادها ومبادئها ومقوماتها ومظاهرها، إضافة إلى التعرف على الاتجاهات النظرية المفسرة لجودة الحياة، وقياس جودة الحياة، ومعوقات جودة الحياة، وكيفية الوصول لجودة الحياة، ثم علاقة الرضا الوظيفي بجودة الحياة ، وأخيرا خلاصة الفصل .

أما الجانب التطبيقي إشتمل على فصلين:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية: حيث تضمن ما يلي: تمهيد، منهج الدراسة، الدراسة الإستطلاعية، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، وتطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة، وخلاصة الفصل.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، ثم إستنتاج عام والإقتراحات.

المراجع والملاحق

الجانِب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1 / إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2 / فرضيات الدراسة
- 3 / أهداف الدراسة
- 4 / أهمية الدراسة
- 5 / التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
- 6 / حدود الدراسة
- 7 / الدراسات السابقة

1 / إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

إن رفع كفاءة العنصر البشري وتحقيق سعادته هو محور عملية إدارة الموارد البشرية، وأن الأداء والرضا هي أبعاد قابلة للقياس في العمل ويمكن قياسها بأشكال مختلفة، كما أن قياس هذه الأبعاد يمكن العاملين في إدارة الموارد البشرية من الحصول على المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار المناسب، وبناء التخطيط الإستراتيجي الملائم لتطوير الموارد البشرية وتلافي المشكلات المتوقعة (الهلالات والعدرة والداروشة، 2017:413) ومن الأمور المسلم بها أن نجاح العمل أيا كان نوعه، يتطلب تحقيق درجة عالية من الإرتياح والإقتناع بهذا العمل لا سيما في مجال التربية والتعليم (الشهري، 2002:31) ولما كانت التربية ومؤسساتها مسؤولة عن التخطيط لإستخدام الثروة البشرية، وكيفية تنميتها وإستمرار نموها ورفع كفاءتها بصفقتها أهم مستلزمات خطط التنمية الشاملة، فإن مهنة التعليم تعتبر من أهم المهن والتي تساهم في عملية التنمية الشاملة، ويتوفق نجاحها على العديد من العوامل منها المعلم الذي يعد جوهر العملية التربوية والتعليمية وممثلا لجميع عناصر العملية التعليمية التعلمية، وهو أحد ركانتها الأساسية لأن مستوى أدائه للمهام والمسؤوليات التربوية يحدد إلى حد كبير مستوى العملية التربوية في المجتمع، إن دور المعلم من الأدوار الأساسية في بناء المجتمع وتأسيس الأجيال لشق طريقها في الحياة. (الزبون وآخرون، 2006:3)

وعلى ذلك فإنه من الضروري الوقوف على مدى رضا المعلمين عن عملهم، لما له من أهمية في درجة تحقق الأهداف بجوانبها ومستوياتها المختلفة (أسعد، 1997:491) فعدم الرضا عن مهنة التدريس من المشكلات المهمة لدى علماء التربية، وذلك لأن رضاهم تنعكس آثاره على حسن أدائهم وأخلاقهم في العمل والعكس صحيح (أبو مرق والجرجاوي، 2000:3)

ولأسباب متعددة يتعرض المعلم إلى بعض الظروف التي لا يستطيع التحكم فيها والتي تحول دون قيامه بدوره بشكل فعال، الأمر الذي يساهم في إحساسه بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منه، وبالمستوى الذي يتوقعه منه متخذو القرارات (خليل وشرير، 2007:684) بالإضافة إلى الآثار السلبية التي يتركها على تعليم الطلاب، وقد تسبب تلك الظروف شعورا بالعجز لدى المعلم ومن ثم الإحساس بعدم الرضا عن مهنته، إذ يعد الرضا الوظيفي للمعلمين عن عملهم أمرا مهما جدا، وذلك لوجود علاقة إيجابية بينه وبين إنجازات المعلمين الوظيفية. (صقور ، 2016:391)

حيث يعتبر الرضا عن العمل والرضا الوظيفي تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل (الكوارتي، 2012: 88)

كما أن الرضا الوظيفي يسهم في تحسين صحة العامل الجسمية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها (حاج، 2006: 820)

كما يعبر الرضا عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه قد حققه من عمله في تلبية حاجياته ورغباته (الكناني وبشاته، 2014: 171)

فظروف العمل غير المناسبة تؤثر سلباً على الروح المعنوية للمعلمين وتجعلهم يشعرون بقلّة الثقة، وتؤدي بهم إلى الإهمال والتكاسل واللامبالاة في أداء واجبهم، كما تؤثر على اتجاهات العامل نحو عمله. (صالح، 2010: 37).

ومن هنا تبرز الحاجة إلى ضرورة أن يدرك المعلم ويشعر بجودة الحياة التي يعيشها لاسيما وأن هناك من يرى بأن جودة الحياة التي يدركها الفرد لها أثراً في رضاه الوظيفي وإنتاجه، حيث يؤكد علام (2012: 244) بأن جودة الحياة بالنسبة للمعلم هي مدى شعوره بالرضا والسعادة أثناء أدائه لعمله، وشعوره بالمسؤولية الإجتماعية والتحكم الذاتي والفعال في حياته وبيئته وإشباع حاجاته النفسية بطرق فعالة مسؤولة، وقدرته على حل مشكلاته مع إرتفاع مستويات الدافعية الداخلية والقدرة على إتخاذ القرارات، وذلك نتيجة لتفاعل المعلم مع البيئة المدرسية التعليمية الجيدة التي يشعر فيها بالأمن النفسي وإمكانية النجاح، والإدارة الحكيمة وعلاقات تتسم بالجودة ويشعر بمساندة الإدارة والزملاء (أبو يونس، 2013: 43)

مما سبق ذكره يتضح لنا أهمية تحقيق الرضا الوظيفي من خلال توفير الجودة في الوظيفة التي يشغلها المعلم، وخلال الدراسة الحالية نحاول الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي بجودة الحياة وذلك بالإجابة على التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمعايير المؤسسية التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

2 / فرضيات الدراسة

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمعايير المؤسسية التربوية لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

3 / أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي، ويتضمن هذا الهدف عددا من الأهداف صيغت في شكل أسئلة تحاول الدراسة الحالية الإجابة عنها، وإلقاء الضوء على الناحية النفسية للأستاذ في التعليم الثانوي، والتعرف على درجة رضاه ومدى ارتباطها بجودة الحياة التي يعيشها في وظيفته.

4 / أهمية الدراسة:

تكمن أهمية القيام بالدراسة الحالية سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية فيما يلي:
من الناحية النظرية:

- تتبع أهميتها من أهمية المتغيرات التي تناولتها الرضا الوظيفي وجودة الحياة اللذين حضيا باهتمام كبير في جميع المجالات، حيث إهتم الباحثون بالرضا عن العمل في مجال التعليم بشكل خاص، فتوفير الجودة في العمل تسهم في تحسين أداء المعلمين وإخلاصهم وولائهم وقيامهم بواجباتهم المهنية نحو مجتمعهم، وطلابهم، وزملائهم يتوقف على عوامل في مقدماتها رضاهم عن عملهم.

- تناول العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

ومن الناحية التطبيقية:

- تتبع أهمية النتائج التي تتعلق بمتغيرات البحث أو بالعلاقة بينهما، من خلال التحليلات الإحصائية التي تقود الى نتائج تُفصح عن بيان الجوانب الأكثر تأثيراً والأقل، وتصنيف معلومات جديدة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى الأستاذ بالتعليم الثانوي.

- قد يكون هذا البحث دافعا لباحثين ودراسين آخرين للقيام بدراسات وتتناول مواضيع أخرى تتعلق بمتغيرات البحث الحالي.

5/ التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة:

- **تعريف الرضا الوظيفي:** يتمثل في شعور الأساتذة بالقناعة والإرتياح عن المرتبات والمزايا المادية، وعن مدى تحقيق المهنة للذات، وعن طبيعة العمل وظروفه، وعلاقة الأستاذ بالمسؤولين.

- **تعريف جودة الحياة:** إدراك الفرد لوضعه في الحياة في ضوء النظام التعليمي والثقافي الذي يعيش فيه، وعلاقته بأهدافه وتوقعاته ومعايير اهتماماته، وذلك بحسب ما تظهره إستجابة المبحوثين على مقياس جودة الحياة.

6/ حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: خلال السنة الدراسية 2018/2019.

الحدود المكانية: ببعض ثانويات ولاية الوادي.

الحدود البشرية: أساتذة التعليم الثانوي ببعض ثانويات ولاية الوادي.

7/ الدراسات السابقة

إن الإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع هي من أولى الخطوات التي يلجأ اليها الباحث، وذلك للإمكانية التي توفرها في صياغة مشكلة البحث وتعيين ميادينها وأبعادها، وفي إثراء المشكلة بالعودة الى الأصول النظرية، والنتائج الماضية، وتفادي العوائق المنهجية التي واجهت الباحثين السابقين؛ وقد حظي موضوع الرضا الوظيفي وجودة الحياة بالإهتمام من طرف بعض الباحثين وذلك من خلال القيام ببحوث ودراسات تناولت متغيري الدراسة الحالية نعرض ملخصها في الآتي:

7-1 دراسة حافظ وبرقعان (2002): تهدف إلى التعرف على درجة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بجمهورية مصر العربية، وأثر بعض

المتغيرات عليه ،حيث تم إستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي والمقارن، وبلغت عينة الدراسة أربعة وتسعون (94) معلما ومعلمة، وكانت الأداة الأساسية المستخدمة في الدراسة عبارة عن إستبيان، وقد توصلت هذه الدراسة إلى: تدني مستوى الرضا عن جودة الحياة الوظيفي لدى المعلمين، وكانت أعلى الأبعاد بعد الرضا عن جودة الصفات الوظيفية، وأقلها بعد الرضا عن جودة العوائق ،لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات الذكور والإناث على أبعاد جودة الحياة ككل، ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات العينة على أبعاد جودة الحياة ككل تُعزى لمتغير الخبرة لصالح مرتفعي الخبرة، ظهرت فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات المعلمون على أبعاد جودة الحياة الوظيفية ككل تُعزى لمتغير التخصص، وكانت الفروق لصالح معلمي التدريبات العلمية.

7-2 دراسة منتصر (2007): هدفت للتعرف على جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والضغوط النفسية وتأکید الذات لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، وإتبعَت الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي، وتكونت عينة البحث من مئتين وأربع وتسعين (294) فردا، وإستخدم الباحث مقياس جودة الحياة من تصميمه مقتبسا من مقياس جودة الحياة الذي أعده فريش (1989)، ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس الضغوط النفسية من تصميمه مقتبسا من مقياس زينب محمود لمواقف الحياة الضاغطة، ومقياس تأكيد الذات الذي صممه الباحث مقتبس من مقياس وولب ولازاروس، حيث توصلت الدراسة الى النتائج التالية: إيجابية جودة الحياة لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، عدم وجود فروق لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، وجود علاقة إرتباطية طردية موجبة بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم.

7-3 دراسة خميس (2011): التي تهدف للكشف عن العلاقة الموجودة بين الحياة والرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى عينة من معلمات رياض الأطفال، حيث إتبعَت الدراسة المنهج الوصفي المقارن، وبلغت عينة الدراسة مئتان وإثنتان وتسعون (292) معلمة، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن: مقياس جودة الحياة يتكون من خمسة محاور أساسية وهي: تقدير السعادة الذاتية، تقدير المنهج الشخصي، الرضا عن الحياة، الأمل في الحياة، معنى الحياة، مقياس الرضا الوظيفي وكان عبارة عن خمس محاور وهي: ظروف وضغوط العمل، فرص الترقى، الأجر، المستوى الإجتماعي، الرضا عن الذات، قياس قلق المستقبل من إعداد زينب شقير،

ويتكون من خمسة محاور أساسية وهي: القلق المتعلق بالمشكلات الحياتية المستقبلية، قلق الصحة وقلق الموت، القلق الذهني، اليأس من المستقبل، الخوف والقلق من الفشل في المستقبل، وأشارت النتائج إلى ما يلي: وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين جودة الحياة والرضا الوظيفي، وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل، وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين جودة الحياة وقلق المستقبل، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً في درجات جودة الحياة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح عدد سنوات الخبرة أكثر من 10 سنوات، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً في متوسط درجات جودة الحياة طبقاً لمستويات الرضا الوظيفي، لصالح مرتفعات الرضا الوظيفي، وتبين وجود فروق دالة إحصائياً في متوسط درجات جودة الحياة طبقاً لمستويات قلق المستقبل، لصالح منخفضات قلق المستقبل، يمكن التنبؤ بجودة الحياة من خلال متغيري قلق المستقبل والرضا عن الحياة.

4-7 دراسة علام (2012): هدفت للتعرف على مستوى جودة الحياة ومستوى الرضا الوظيفي، وعلاقة جودة الحياة بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس بجامعة عين شمس. وإتبعَت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي والمقارن، كانت عينة الدراسة عبارة عن مئة وإثنان (102) عضواً بهيئة التدريس بجامعة عين شمس، واستخدمت الباحثة عدة أدوات وهي: مقياس جودة الحياة، مقياس الرضا الوظيفي، حيث أظهرت النتائج: مستوى جودة الحياة بأبعادها المختلفة كانت منخفضة عدا بعد العلاقات الاجتماعية، مستوى الرضا عن الحياة جاء بدرجة متوسطة لدى أعضاء وهيئة التدريس، تبين وجود علاقة موجبة بين الحياة والرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج أن هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس لصالح الذكور، لصالح الأساتذة، ولم تظهر فروق حسب متغير التخصص.

5-7 دراسة البلبيسي (2012): هدفت للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة مئتان وخمسة وستون (265) موظف، أعدَّ الباحث إستبيان خصص المحور الأول فيه لجودة الحياة الوظيفية، والمحور الثاني للأداء الوظيفي، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية

ذات جودة عالية، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقي، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملاتها، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزى الى الجنس.

7-6 دراسة الحربي والنجار (2013): هدفت للكشف عن العلاقة بين الأداء المهني وجودة الحياة لدى عينة من معلمي التعليم بحفر الباطن، كما هدفت الى الكشف عن الفروق بين الجنسين في جودة الحياة والأداء المهني، استخدم المنهج الوصفي الإرتباطي والمقارن، حيث كانت عينة الدراسة تبلغ أربع مئة وثلاثون (430) معلما ومعلمة من معلمي التعليم العام بحفر الباطن ،إستخدم الباحثان مقياس الأداء المهني، مقياس جودة الحياة من إعدادهما ،وأظهرت النتائج مايلي: وجود علاقة إرتباطية بين الأداء المهني وجودة الحياة وتبين فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مقياس الأداء المهني لصالح الإناث، وبين التخصصات العلمية والأدبية، لصالح التخصصات الأدبية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مقياس جودة الحياة لصالح الإناث.

7-7 دراسة شيخي (2014): هدفت الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة وطبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي، والتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة عند الأستاذ الجامعي، تم إستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي ،وتكونت عينة الدراسة من مئة (100) أستاذا جامعيا من كلا الجنسين ومن أربعة كليات، صممت الباحثة إستبيان يقيس مصادر طبيعة العمل، وإستخدمت مقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية والمترجم من طرف د أحمد حساين، توصلت نتائجها إلى: وجود علاقة إرتباطية بين مصادر العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها ،لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر العمل تعزى لمتغير النوع ماعدا بعدي الحوافز والترقية.

7-8 دراسة الرسول ويوسف والبوني (2017): هدفت لمعرفة علاقة جودة الحياة بالرضا الوظيفي لدى العاملين بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق تعزى لمتغير (العمر والخبرة)، إتبع الباحثون المنهج الوصفي وتكونت عينة البحث من ثلاثة وسبعين (73) من العاملين ،حيث طبق الباحثون مقياس جودة الحياة، ومقياس الرضا الوظيفي، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

تتسم جودة الحياة لدى العاملين بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة بالإرتفاع ويتسم الرضا الوظيفي بالإرتفاع، توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين جودة الحياة وبين الرضا الوظيفي، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة تبعا لمتغير الخبرة لصالح (3 سنوات فأكثر).

7-9 التعليق على الدراسات السابقة:

بعد ما تم عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة الحالية يمكن تسجيل الملاحظات الآتية:

- **من حيث الهدف:** لقد تعددت أهداف الدراسات السابقة، حيث نجد منها ما إتفقت في التعرف والكشف عن العلاقة الإرتباطية لمتغيري الدراسة الحالية جودة الحياة والرضا الوظيفي، وهذا يظهر في كل الدراسات السالف ذكرها، وهذا يتوافق مع الهدف الذي ترمي إليه الدراسة الحالية، أما الإختلاف فيظهر في دراسة البليسي (2012) التي أضافت هدف مدى تأثر المنظمات غير الحكومية بتطبيق برامج جودة الحياة من عدمه لدى العاملين، أما دراسة الحربي والنجار (2013) فقد أضافت الكشف عن الفروق بين الجنسين لمعلمي التعليم العام بحفر الباطن في جودة الحياة والأداء المهني، وهذا ما ذهبت إليه أيضا دراسة الرسول ويوسف والبوني (2017) حول ما إذا كانت هناك فروق بين العاملين تعزى لمتغير (العمر والخبرة).

- **من حيث العينة:** لقد تباينت واختلفت العينات الدراسية من دراسة الى أخرى، فمنها ما توافقت مع عينة الدراسة الحالية المتمثلة في معلمي التعليم الثانوي، ويظهر ذلك في دراسة حافظ وبرقعان (2002) ودراسة النجار (2013)، أما عينات الدراسات التي تختلف عن عينة الدراسة الحالية نجد:

دراسة خميس (2011) التي طبقت على عينة من معلمات رياض الأطفال
أما دراسة علام (2012) وشيخي (2014) فقد كانت عينة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس وأساتذة جامعيين، أما دراسة منتصر (2007) فقد كانت العينة على عاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، أما دراسة الرسول ويوسف والبوني (2017) فكانت على عينة لعاملين بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة.

- **من حيث المنهج وأدوات الدراسة:** تعددت المناهج المستخدمة في الدراسات، حيث إعتمدت كل من دراسة حافظ وبرقعان (2002)، ودراسة خميس (2011)، ودراسة علام

(2012)، ودراسة الحربي والنجار (2013)، ودراسة الرسول ويوسف واليوني (2017) على المنهج الوصفي المقارن، أما دراسة منتصر (2007)، ودراسة شيخي (2014) فقد إعتدوا على المنهج الوصفي الإرتباطي، ويتوافق ذلك مع المنهج المتبع في الدراسة الحالية. ومن حيث المقاييس المستخدمة في الدراسات نجد أنه قد تم إستخدام مقاييس جودة الحياة، ومقاييس للرضا الوظيفي. وأضافت دراسة منتصر (2007) مقياس للضغوط النفسية ومقياس تأكيد الذات، أما دراسة خميس (2011) أضافت مقياس قلق المستقبل، وإستخدام برامج لجودة الحياة الوظيفية في دراسة البلبيسي (2012).

- **من حيث النتائج:** توصلت الدراسات السابقة الى العديد من النتائج المختلفة، وهذا يعود إلى إختلاف الهدف والفروض حسب كل دراسة، وتلخص ما اتفقت عليه نتائج الدراسات إلى: وجود علاقة إرتباطية موجبة بين متغيري الدراسة الحالية جودة الحياة والرضا الوظيفي.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1/ مفهوم الرضا الوظيفي
 - 2/ خصائص الرضا الوظيفي
 - 3/ كيفية حدوث الرضا الوظيفي
 - 4/ العوامل المؤثرة على حدوث الرضا الوظيفي
 - 5/ أنواع الرضا الوظيفي
 - 6/ النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
 - 7/ قياس الرضا الوظيفي
 - 8/ آثار الرضا الوظيفي
- خلاصة الفصل

تمهيد:

يحتل العمل الجزء الهام في حياة الفرد، وإثر مزاولته له يتولد لديه بمرور الوقت مجموعة من الآراء والمعتقدات والاتجاهات والمشاعر نحو العمل، فالرضا الوظيفي يهتم بتوافق الفرد مع مهنته، فكلما كانت علاقته بوظيفته علاقة رضا كل ما كان أدائه المهني أفضل، حيث أن سلوك الرضا يعبر عن مستوى الإشباع نتيجة العناصر والجوانب المختلفة للعمل.

سنتعرف في هذا الفصل أكثر عن مفهوم الرضا الوظيفي وذكر خصائصه، وكيفية حدوثه والعوامل المؤثرة فيه ونظرياته، وطرق قياسه وفي الأخير إنعكاساته وآثاره.

1/ مفهوم الرضا الوظيفي:

قال تعالى: ((وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَى)) (الضحى:5)
وقوله: ((وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتِكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ)) (النمل:19)

لا يوجد مفهوم أو تعريف محدد متفق عليه للرضا الوظيفي، وهذا يرجع إلى تعدد واختلاف وجهات نظر العلماء والباحثين في دراستهم وأبحاثهم، فضلا عن اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون.

1-1 المفهوم اللغوي للرضا:

الرضا: رضا ورضي ورضوانا ومرضاة عنه وعليه: ضد السخط، فهو راض، والشيء به وعنه: إختاره وقنع به، فالشيء مرضي ومرضو " ويقال " رضي الله عن فلان ورضي عنه: أي قبله الله وأراد ثوابه، رضيت معيشته: كانت راضية.(المنجد في اللغة والإعلام، 1975: 10)

1-2 أما اصطلاحا: فقد عرف الرضا الوظيفي كما يلي:

تعريف هوبك: **hoppock** هو عبارة عن مجموعة من الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (عسلي، 2009: 28)

وأشار هريزبورج في عام 1959 إلى أن الرضا عن العمل يتمثل في مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية التي تتعلق بالعمل نفسه

والبيئة المحيطة به، وهذه المتغيرات إما تكون عوامل دافعة تسبب الشعور بالرضا عن العمل، أو عوامل صحية تسبب الشعور بالإستياء الشديد من العمل. (على طه، 2017:11) - كما يعرف (لوك، 1976:85) الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية إنفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العلمية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها مهمة. (عبدالوهاب، 2017:10) - ويعرف بأنه الحالة الوجدانية السارة المترتبة على تقويم الشخص لوظيفته بإعتبارها محققة لقيمة الوظيفة وميسرة لها. (المغيدي، 1996:61)

- أما **العديلي** فقد وصف الرضا بأنه: الشعور النفسي بالقناعة والإرتياح والسعادة، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية، الداخلية والخارجية (سميلي وبن عمارة، 2015:65)

- ويعرف كذلك بأنه ردة فعل إنفعالية (EFFECTIVE REACTION) تنشأ لدى الموظف نحو المهمات التي يقوم بها (مدى التنوع في المهمات ، ومدى إستخدام المهارات...)، أو إتجاه العوامل الخارجية المحيطة بالعمل (البيئية الفيزيائية، العلاقة مع الزملاء والرؤساء...) (الهلالات والعدرة وال دراوشة، 2017:422)

- ويعرف الرضا الوظيفي على أنه الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا. (الطاهر، 2011:81)

- أي أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن سيرورة ديناميكية مبنية على تقييم الفرد وموازنته بين ما ينتظره من عمله، وما يوفره له هذا الأخير فعلا، وينتج عنه إما شعور إيجابي بالإطمئنان والسعادة وإما العكس وذلك حسب طبيعة التقييم. (سعدي ومحي، 2016:40)

- ويشير **ديفز وينوز تروم** (DAVIS AND NEWSTROM 1977) إلى أن الرضا الوظيفي يتعلق بمدى تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم، ويعبر عن مدى توقعات الفرد من عمله من جهة، وما يحصل عليه من حوافز ومكافآت من جهة ثانية وقد يقصد بالرضا الوظيفي رضا الفرد أو رضا المجموعة. (سلامه، 2003:55)

- ويرى البعض الآخر إلى أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك الرؤساء والبيئة التي يعمل فيهما. (حجاج، 2006: 823)

- ويرى النجار (1994) أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن الحالة الشخصية للفرد العامل، والتي تعبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل. (خليفة والملاحمة، 2009: 294)

- والرضا الوظيفي هو محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته (بنان، 2015: 351)

إستنادا على ما سبق تعرف الطالبة الرضا الوظيفي بأنه شعور الأساتذة بالإرتياح والسعادة نتيجة إشباع رغباتهم وحاجاتهم من خلال مزاولتهم لوظيفتهم، والتي ينتج عنها الرضا والتقبل للمهام الموكلين بها.

1-3 نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الإهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلر صاحب نظرية الإدارة العلمية (SCIENTIFIC MANAGENT TYEORY)، إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عمليا في تفسير سلوك العامل في المنظمة، وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل. ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الإجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل، ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى إعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية لابد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل، وأن تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه ماديا ومعاقبته إذا قصر في إنتاج الكمية المطلوبة منه.

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلا في المجال الصناعي إلا أنه إكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي، بإعتبار أن البشر هم أهم مدخلاته وهم كذلك أهم مخرجاته، بل إنه يمكن تقويم كل مخرجات العملية التربوية في المجال التربوي بصورة عامة، والرضا الوظيفي للمعلم محرك العملية التربوية بصورة خاصة. (فلمان، 2008: 40)

إذا فقد ظهر موضوع الرضا الوظيفي في البداية بالمجال الصناعي ثم حظي بأهميته الخاصة بالمجال التربوي.

2/ خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن تحدد أهم خصائص الرضا في ما يلي:

1-2/ تعدد المفاهيم:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها، وهذا يشير إلى عدم وجود إتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي. (الجريد، 2007: 48)

2-2/ تعدد طرق القياس:

نظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي إنطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت، ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك، من خلال جعلها أكثر ثباتا وصدقا لكي تعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عن كونه متغيرا مستقلا تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها.

إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، ولكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق، ولكن المقاييس المتراكمة عبر سنوات قد تكون دليلا على قبول مقاييس الرضا الوظيفي .

2-3 / الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الانساني تتباين أنماطه من موقف لآخر، ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا، لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات. (عزيزو، 2015: 64، 65)

2-4 / الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول، ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء، وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

2-5 / للرضا عن العمل إرتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته، ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

2-6 / رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر، وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير، وذلك نتيجة لإختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (الجريد، 2007: 48، 49)

نخلص إلى أن الرضا الوظيفي يتصف بخصائص تتمثل في تعدد مفاهيمه وطرق قياسه وتعلقه بالسلوك الإنساني، والمشاعر التي يحققها للفرد من القبول والقناعة وبذلك تقدير الفرد لعمله وحسن إدارته له، وأن مشاعر الرضا مختلفة من شخص لآخر نتيجة لإختلاف الحاجات.

3 / كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لإعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا مما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

3-1 الحاجات: لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة .

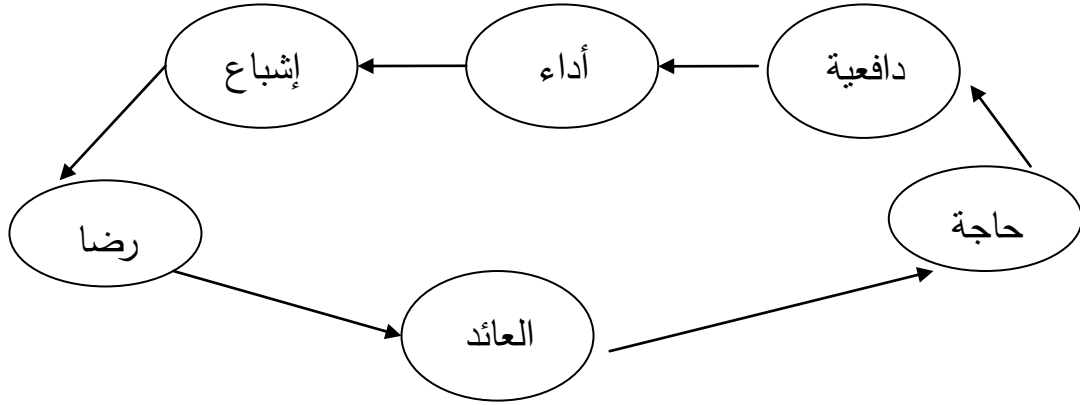
3-2 الدافعية: تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقعة إشباع تلك الحاجات من خلالها.

3-3 الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله، إعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد .

3-4 الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

3-5 الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله، يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته (شهبان، 2015: 36، 37)

الشكل رقم (1): عملية ديناميكية الرضا الوظيفي



4 / العوامل المؤثرة في حدوث الرضا الوظيفي (عناصر الرضا الوظيفي):

تتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، فمنها المادية إذ ساد الاعتقاد ولمدة طويلة أنها المحدد الأساسي لتقبل العامل لعمله ورضا عنه، إلا أن الأبحاث أفرزت تيارات أخرى تؤكد الدور الذي يؤديه العامل المعنوي في إحداث الرضا الوظيفي، ومهما اختلفت العوامل وتعددت يبقى لكل واحد منها درجته في التأثير على الرضا الوظيفي، ويتوقف ذلك على الدور الذي تؤديه المؤسسة في جعلها عوامل فعالة بغية الوصول الى الهدف المنشود هدف البقاء والإستمرار. (عزيون، 2007: 63)

فبعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه، وبعضها يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد. (علاونة والعنزي، 2013: 49)

وهناك عوامل تنظيمية ترتبط بالبيئة تتمثل في الإلتواء الإجتماعي والثقافي للموظف وظروف نشأته، حيث يلعب دورا كبيرا في تشكيل ميوله وسلوكه وتكامله مع الوظيفة ورضاه الوظيفي. (الشهري، 2002: 36)

وتتحدد العوامل في التالي:

4-1 العوامل الشخصية: وهي عوامل تتعلق بقدرات ومهارات العاملين أنفسهم، والتي يمكن قياسها ومعرفتها عن طريق تحليل السمات والخصائص المميزة لمجتمع العاملين.(علاونة و العنزي، 2013:49)

4-1-1 العمر: أظهرت بعض الدراسات أنه توجد علاقات إرتباط إيجابية بين السن وبين درجة الرضا عن العمل، فكلما زاد عدد سنوات عمر العامل، كلما زادت درجة الرضا عن العمل، وكلما تمسك به واستقر فيه ،والسبب أن طموحات العامل في بداية عمره الوظيفي أو العملي تكون مرتفعة وبالتالي لا تقابلها في الغالب الحاجات التي يشبعها واقع العمل، إذ أن تطلعاته لما يريد تحقيقه من عمله تكون عالية، مما يترتب عليه قلة رضاه، بينما مع كبر السن، أو التقدم فيه، يصبح الفرد أكثر واقعية، وتتنخفض طموحاته aspirations وبالتالي غالبا ما تتوافق بدرجة كبيرة الحاجات التي يشبعها العمل مع طموحاته ،ويترتب على ذلك زيادة رضا العامل. (بسيسو، 2019:13)

4-1-2 الجنس: لا توجد علاقة ثابتة بين جنس الفرد ذكرا كان أو أنثى وبين الرضا الوظيفي، وإنما تعتمد على درجة تمييز الإدارة بين كلا الجنسين في تقييم الأداء وعلى أساس التصورات والقيم الاجتماعية السائدة وتفضيل الرجل على المرأة ،وهذه الظاهرة تؤثر بشكل سلبي على رضا المرأة العاملة.(الشوا، 2015:11)

4-1-3 المؤهل العلمي: لاشك أن للمستوى التعليمي دور في رضا الفرد عن عمله، فهناك علاقة إيجابية بين المهنة والمستوى التعليمي، تتباين وجهات النظر في تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغير المؤهل العلمي ،فقد تبين أن معظم الدراسات أظهرت أن العامل الأكثر تعلما يقارن نفسه بمن يحتلون وظائف إدارية عليا، وبالتالي تقل درجة رضاه الوظيفي مقارنة بالعامل الأقل تعلما، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلما تكون مرتفعة. (بسيسو، 2009:13)

4-1-4 الأقدمية في العمل: تؤثر العوامل المرتبطة بالأقدمية على مستوى الرضا لدى الفرد، حيث عامل الخبرة مثلا يجعل الفرد راضيا عن عمله بشكل كبير مقارنة بالذين هم في بداية العمل. (عزيون، 2007:65)

4-1-5 الحالة الصحية: إن الحالة الصحية "البدينة " تعد من أحد العوامل المهمة، التي تؤثر في الرضا الوظيفي، حيث أن العامل الذي يشكو من أي مرض جسماني أو الأمراض النفسية الناتجة عن وجود مشاكل شخصية أو عائلية والتي بدورها تؤدي إلى

إنخفاض الرضا الوظيفي، ومن ثم إنخفاض مستوى الأداء، فالإنسان السليم نفسيا وصحيا يمارس الكثير من الفعاليات والنشاطات الإجتماعية، والتي بدورها تشبع حاجاته الإجتماعية ويشعر بالرضا.

4-1-6 الشخصية: الشخصية الإنسانية هي مجموعة الخصائص التي يتميز بها الشخص، وهي التي تحدد علاقة الفرد بكافة الأفراد المتعاملين معه، وهي تحدد إستجابته في المواقف التي تواجهه، فكلما كانت إستجابته لهذه المواقف عالية، كلما كانت درجة رضاه الوظيفي كبيرة. (بسيسو، 2009:14)

لقد أجمعت الدراسات على أنه توجد خمسة أبعاد رئيسية للشخصية تتمثل في ما يلي:

* **مدى وعي الفرد بتصرفاته:** فقد يكون على درجة من الإهتمام والمسؤولية والانضباط، كما قد يفتقد إلى مثل تلك الأمور.

* **مدى إنفتاح الفرد إجتماعيا:** فبالرغم من كون الفرد إجتماعي بطبعه، فقد نجد من يميل إلى الإنطواء والعزلة.

* **العلاقات الإجتماعية:** فمن جهة نجد الفرد ذو التعامل الجيد والتصرف الحسن، إضافة إلى التعاون، التسامح، ومن جهة أخرى نجد من يتصف بعدم المرونة في تعاملاته مع الآخرين .

* **الإستقرار النفسي:** ويتراوح بين التوتر والإكتئاب، والغضب وعدم الشعور بالأمان إلى الهدوء والأمان وعدم التوتر.

* **الإنفتاح للتجريب والخبرة:** فنجد من هو منفتح ذا قدرة على التخيل والتعقل، وعدم الحساسية، ونجد من يضيق أفقه ويبسطه بمعنى آخر لا يتطلع إلى البحث والتجديد. (عزيون، 2007:66)

4-1-7 القدرات الفردية: لكل فرد نقاط قوة ونقاط ضعف فيما يتعلق بقدرته على العمل، وهذا يعني عدم تساوي الأفراد في قدراتهم، ويقصد بالقدرة هي "طاقة الفرد لإنجاز مهام مختلفة في العمل " وتتمثل أنواع مختلفة من القدرات مثل:

- **القدرات العقلية:** هي قدرات ترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة إلى هذه القدرات باختلاف الوظائف، خاصة بالنسبة لمستويات الإدارة العليا التي تتضمن القدرة على فهم الأفكار المعقدة، والتكيف الفعال مع البيئة، والتعلم من الخبرة، والتصرف الحكيم في المواقف، والتغلب على العقبات ... قدرات عقلية أخرى : تتمثل في

سرعة الإدراك، الإستعداد للحساب، الرؤية المكانية للأشياء كيف تبدو باختلاف الأماكن التي تساهم في سرعة الإنجاز وكفاءة الأداء. (بسيسو، 2009:15)

- **القدرات البدنية:** وترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام البدنية التي تشتمل على متغيري القوة والمرونة. (عزيون، 2007:67)

- **تحمل ضغوط العمل:** من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بأن لديها قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها، تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بأن لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط حيث تنهار بسرعة فور وجود عقبات أمامها. (شاطر، 2010:15)

وتختلف الحاجة لهذه القدرات باختلاف الوظائف، فبعض الوظائف تتطلب قدرات عقلية، والبعض الآخر تتطلب قدرات بدنية، وهناك وظائف تحتاج الى قدرات عقلية وبدنية، ولجميعها دور فعال في زيادة الرضا الوظيفي نتيجة للأداء الجيد. (بسيسو، 2009:15)

4-1-8 القيم: تلعب القيم دورا أساسيا في توجيه وتحديد السلوك الإنساني، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات، فالبعض يؤمن بقيم المال، والبعض يؤمن بقيم المكانة الاجتماعية، والبعض الآخر يؤمن بقيم خدمة المجتمع والآخرين، وهذا بطبيعة الحال يؤثر إلى حد كبير على رضا الفرد عن العمل .

4-1-9 الإتجاهات: يمكن تحديد مفهوم الإتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو الأشياء والحوادث والأشخاص، ويمكن أن تكون تلك المشاعر ذات أبعاد سلبية أو أبعاد إيجابية، نتيجة خبرات الفرد المتراكمة وخبراته السابقة، وتلعب الإتجاهات دورا أساسيا في بناء السلوك التنظيمي للفرد والتأثير عليه من أبعاده وصوره المختلفة، ولعل الرضا عن العمل هو أحد صور إتجاهات الفرد نحو عمله في المنظمة التي يعمل فيها.

4-1-10 الدافعية: تمثل نقطة البداية والإنطلاق التي تتمثل في الشعور بنقص أو حاجة معينة، وهذا يسبب حالة من التوتر والقلق وعدم الإرتياح لدى الفرد، مما يحثه على الإقدام على سلوك معين لتخفيف حالة التوتر هذه، فإذا ما نجح في ذلك زالت حالة التوتر، وإذا ما وقف عائق أمام تحقيق ذلك يصاب الفرد بالإحباط وخيبة الأمل، وبالتالي لا يتحقق الرضا الوظيفي، لذلك تعتبر الدافعية من أكثر العوامل الفردية تأثيرا على مستوى الرضا الوظيفي للفرد. (بسيسو، 2009: 15، 16)

4-1-11 المكانة الإجتماعية: المكانة الإجتماعية للعامل أو السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره بالرضا، في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي الى الإستياء وعدم الرضا .

4-1-12 الرضا العام عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والإجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم. (الجلابنة، 2011:195)

4-2 العوامل الخاصة بمحتوى العمل:

إن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها أي فرد عامل لها جانب من التأثير على الرضا الوظيفي له، ونربط ذلك بقدراته المختلفة، فالفرد الذي يتمكن من تأدية عمله الموكل إليه والذي يتوافق مع قدراته، قد لا يستطيع فرد آخر القيام بذلك .

لقد أصبح محتوى العمل من العناصر الهامة والتي تشغل إهتمام الكثير من الباحثين في مجال الرضا، ونبرز أهم متغيرات محتوى العمل وعلاقتها بالرضا:

*** درجة تنوع مهام العمل:** كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة من مهام العمل، وتشير البحوث أن العلاقة بين درجة تنوع مهام العمل والرضا الوظيفي تتوقف على درجة تكامل هذه المهام وقدرات الفرد. (عزيون، 2007:67)

*** درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:** كلما أعطي للموظف الحرية في إختيار طرق أداء العمل، كلما إزدادت سرعة أداء العمل، وذلك لأنه قادر على إختيار الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه .

*** إستخدام الفرد لقدراته:** كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل، كلما إزداد رضاه عن العمل. (الشمري، 2009:14).

*** مستوى الطموح:** إن تحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه، يثير لديه الإحساس بالفشل والإستياء، والعكس نجده في تحقيقه لمستوى أداء يزيد أو يعادل مستوى طموحه فيتولد لديه الشعور بالنجاح والرضا. (عزيون، 2007:68)

*** المستوى الوظيفي:** يعتبر المستوى الوظيفي للموظف له علاقة إيجابية مع رضاه الوظيفي، لذا نجد موظفي المستويات الإدارية العليا أكثر رضا عن غيرهم، بسبب ما تتيح لهم وظائفهم من إمتيازات (عوائد مادية، تقدير، إحترام، ظروف عمل ملائمة، ملائمة العمل لقدراتهم)، مقارنة مع غيرهم من الموظفين. (الشوا، 2015:14) .

* **ظروف العمل:** تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة وحرارة، وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل . (بسيسو، 2009:18) .

* **الشعور بالأمن الوظيفي:** وهي درجة شعور الموظف وانخفاض احتمالية أن يفصل من عمله في الحاضر والمستقبل، وهو يرتبط إيجابيا مع الرضا الوظيفي. (الشوا، 2015:12)

* **ساعات العمل:** تأثر ساعات العمل وقت بدئها ووقت إنتهائها كثيرا في رضا العامل، فالقدرات الجسمية والنفسية تختلف بين الأفراد، مما يجعل كل فرد له فترات خاصة يرى نفسه يستطيع العمل فيها بأكثر حماس وإبداع .(عسلي، 2009:34)

فكلما توافقت ساعات العامل مع وقت الراحة للموظف كلما إرتفع رضا الموظف عن عمله والعكس صحيح.(الشمري، 2009:15)

* **زملاء العمل:** إن أثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي يتوقف على مدى قوة حاجة الإنتماء لدى الفرد، فكلما زادت قوة هذه الحاجة، كلما كان أثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة رضا الفرد كبيرا، ولزملاء العمل أثر على رضا الفرد عن عمله أو نفوره منه، فكلما كان تفاعل الفرد مع زملاء العمل يحقق تبادل المنافع بينه وبينهم، كلما كان زملاء العمل مصدرا للرضا، أما إذا كان تفاعل الفرد مع الآخرين يخلق لديه توترا يعوق وصوله لأهدافه، كان زملاء العمل سببا لإستياء الفرد من عمله.(بسيسو، 2009:16)

4-3 العوامل التنظيمية: وهي عوامل تتعلق بالتنظيم نفسه، وما يسود هذا التنظيم من أوضاع أو علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة أو الموظف :

***الأجور والرواتب:** علاقة الأجور والرواتب مع الرضا هي علاقة طردية وتتأثر درجة رضا الفرد على الأجر بعدة عوامل منها:

- إختلاف تفضيلات الأفراد للحاجات المادية .
- مدى تأثير المجتمع على حاجات الأفراد.
- نظام الدولة الإقتصادي، فمثلا الأجور في النظام الرأس مالي لها درجة وأهمية أكبر من الدول النامية نظرا لأهمية العوامل الإقتصادية للفرد في النظام الرأس مالي .
- الأجر يعد مشبع لحاجات أخرى غير الإقتصادية، مثل الحاجة للتميز والتفوق والنجاح.(الشوا، 2015:15)

* **عدالة العائد:** أوضح آدمز بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته " مهاراته، وقابليته، وخبراته، ومستوى تعليمه ... الخ "مع معدل عوائد الأفراد الآخرين قياساً بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة، وتكون النتيجة الإستياء وعدم الرضا، يتوجب على الإدارة وضع أنظمة عادلة وغير متحيزة للتعامل مع العاملين .(بسيسو، 2009: 17، 18)

* **الإشراف:** إن الأفراد العاملين بالمؤسسة يزاولون وظائفهم ضمن جماعة مختلفة الإتجاهات والمواقف تخلق إقتراحات متعددة من شأنها إحداث الفوضى، لذا إستدعى الأمر توفر المشرف الذي يوجه وينظم مختلف الأمور على مستواه الإشرافي . وعليه تعد عملية الإشراف أحد أهم العوامل التي تحدد العلاقة القائمة بالمؤسسة، فيوجه جماعات العمل لتتحرك نحو العمل المرغوب فيه، والإشراف " هو فن العمل مع مجموعة من الأفراد، يمارس المشرف عليهم سلطته بطريقة تحقق أقصى فاعلية في أداء العمل " وكونه فن يتعامل مع العنصر البشري، فهو إذن يحتاج لإستخدام مبادئ العلاقات الإنسانية. (عزيون 2007: 83)

ويمكن طرح ثلاث أنماط للإشراف وهي:

- النمط الإشرافي التسلطي: يجمع المشرف جميع السلطات والصلاحيات .
- النمط الإشرافي الديمقراطي: يقوم على مبدأ المشاركة وتفويض الصلاحيات .
- النمط الإنساني غير المؤجل: الأفراد في هذه النمط لهم حق إتخاذ القرار مباشرة، وتكون الرقابة ذاتية والإيصال مفتوح مع الجميع . (بكاوي، 2018: 17، 18)

* **الحوافز المادية والحوافز المعنوية:** الحوافز المادية من علاوات وبدلات ومكافآت وميزات مادية غير مباشرة تعمل على إشباع حاجات الموظف، وعلى قدر إدراك الموظف لعدالتها يكون في المقابل زيادة لرضاه الوظيفي، ولضمان تحقق ذلك فإنه يتطلب من الإدارة دراسة شخصيات العاملين ومشاكلهم الإجتماعية والعلمية، وتقديم نظام الحوافز للعاملين بشكل واضح وإقناعهم بمزاياه، أما الحوافز المعنوية والتي تتمثل في التقدير المعنوي والإطراء، يمكن أن يتمثل في خطابات الشكر وأنواط الجدارة ودرع الكفاءة، ووضع لوحة شرف لتسجيل أسماء الموظفين المجددين.(الشوا، 2015: 16)

* **الرضا عن الترقية:** تعني الترقية زيادة في المرتبة والدرجة، ودليل على إعتراف الإدارة بالجهد المبذول والتفاني في العمل، وتتيح الترقية الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد ولهذا

تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، ولذا يجب على المؤسسات أن تعمل على تحقيق فرص الترقية من خلال جعل طموح العمال واقعي، وذلك من أجل الوصول الى رضاهم الوظيفي، كما يعتبر هدفا مشروعاً لأي موظف يحسن من خلالها وضعه الاجتماعي والمادي .(بكاي،2018:24)

* **تدريب العاملين:** يلعب التدريب دوراً أساسياً في تنمية المهارات البشرية التي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحاً في تحقيق الإنجاز المستهدف، لاسيما وأن زيادة الكفاءة والفاعلية لدى الأفراد لا تتحقق إلا من خلال تشجيع الأفراد على اعتماد البرامج التدريبية والتطويرية ورفع الروح المعنوية لهم، حتى يشعر العامل بأن الإدارة تحرص عليه وتتمسك به لكفاءته، وذلك عن طريق تدريبه المتكرر على ما هو جديد أو ضروري، يساهم في زيادة ثقته بنفسه وبالمنشأة وزيادة الرضا الوظيفي.(بسيو،2009:18)

* **المشاركة في اتخاذ القرار:** وتكون عن طريق إتاحة الفرصة للمرؤوسين للإشتراك في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، وبهذا يشارك الموظف في المسؤولية عن النتائج وقلة الحاجة إلى الإشراف إلى زيادة رضاه الوظيفي، وهذا يتطلب وجود إتصال فعال بين الرئيس والمرؤوسين. (الشوا،2015:16) .

* **سياسات المؤسسة:** تشير سياسات المؤسسة إلى تلك الإجراءات التي تنظم العمل، فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة ومرنة، كلما إزدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاها الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود إجراءات جامدة ومعقدة . (شاطر،2010:16) .

ويرى (العديلي، 1404 هـ، ص 84)، أن عوامل الرضا الوظيفي، تتكون من تسعة عوامل هامة هي: النمو النفسي، وإتاحة الفرصة لإتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، الراتب والضمانات، المسؤولية، الإشراف الشخصي والتقدير، العلاقات مع الزملاء المرؤوسين، الطرق المتبعة في الإشراف، فرص الترقى الوظيفي، ظروف العمل ومتطلباته وظروفه المادية، وأنظمة وإجراءات الإدارة .(المدلج،2003:26) .

ومن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للمعلمين وبقائهم في هذه المهنة: الأمن الوظيفي، والمركز الاجتماعي الذي تحتله مهنة التعليم، والعلاقات الإيجابية مع أولياء الأمور، وإنجازات الطلبة ونجاحهم، وزيادة الرواتب ومنح الإجازات، ومناسبة عدد ساعات العمل، إضافة إلى البيئة التعليمية المحيطة وثقافة المدرسة التي يوجد فيها المعلم . ويتحكم في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين مجموعة من العوامل مثل: ظروف العمل وطبيعته، والمكافآت المادية والحوافز، والترقيات والتطور الوظيفي، ونمو الشخصية وتطورها، والعلاقات مع المشرفين والمسؤولين، والعلاقات مع زملاء العمل ومجالات العمل والعبء التدريسي وتقدير الذات والشعور. (بقيعي، 2015:429)

إذا يتضح أن العوامل المؤثرة في حدوث الرضا تتعدد فمنها ما يتعلق بذاتية الفرد، وبعضها يتعلق بالتنظيم في العمل، وأخرى عوامل تنظيمية بيئية تتمثل في إنتمائه الاجتماعي وظروف نشأته.

5/ أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالإرتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو ظروف العمل، وبما أنه أيضا هناك إختلافات في درجة الرضا خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقا لإعتبارات معينة كالتالي: 5-1- أنواع الرضا الوظيفي بإعتبار شموليته:

***الرضا الوظيفي الداخلي:** ويتعلق بالجوانب (الذاتية) للموظف مثل: الإعتراف والتقدير القبول، الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات. (مداح، 2015:50) .

***الرضا الوظيفي الخارجي:** ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية)، للموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل .

***الرضا الكلي العام:** وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي إتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا. (فلمبان، 2008:65) .

5-2- أنواع الرضا الوظيفي بإعتبار زمنه:

* **الرضا الوظيفي المتوقع:** ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة .

* **الرضا الوظيفي الفعلي:** يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينما بالرضا الوظيفي. (مداح، 2015:50) .

* **الرضا الجزئي:** يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة كافية عن بعض جوانب العمل، والتالي إكتفى بها أو ربما لا يزال الإستياء موجودا لكن لا يزال يؤدي أعمالا . (على طه، 2017: 34) .

يتبين أن للرضا الوظيفي أنواع منها ما يتعلق بجوانب داخلية وأخرى بجوانب خارجية ومنها ما يتعلق بهما معا، والمتوقع إثر أداء الفرد لمهامه، والفعلي بعد مرحلة التوقع بإشباع حاجاته، وكذا الشعور بالرضا عن بعض جوانب العمل وهو ما يطلق عليه بالرضا الجزئي.

6 / النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

ومع تطور الإهتمام بموضوع الرضا الوظيفي ظهرت العديد من النظريات التي تناولت هذا الموضوع، وأكدت على أهميته لدى الأفراد العاملين، حيث يزيد إقبالهم بحماسة نحو عملهم، ويزيد من شعورهم بالسعادة والسرور، وبالتالي تزيد طاقتهم الإنتاجية. (سلامة، 2003: 56)

وقد قدمت نظريات عدة لتفسير رضا الأفراد عن وظائفهم، ولكن سيتم التركيز هنا على ما يسمى بالنظريات القديمة والحديثة التي تناولت الطرق لفهم الرضا الوظيفي. أما بالنسبة للنظريات التقليدية للرضا الوظيفي فهي تقرر أن هذا الرضا يتحقق كلما تحقق الإنسجام بين الفرد والمؤسسة، وكلما حقق الفرد حاجاته الشخصية، ونال الجزاء المناسب عن عمله، وبالتالي يزداد الرضا الوظيفي بزيادة العائد الذي يناله العامل في كل مجالات عمله، ويؤكد لوك أن الرضا الوظيفي يحدد ما يناله الشخص من عمله بالمقارنة مع ما يتوقعه من هذا العمل، أما لولر فقد قرر أن الرضا الوظيفي أو عدمه يأتي من مقارنة الشخص بين ما يناله من الوظيفة وما يعطيه هو لهذه الوظيفة، فإذا شعر الشخص بأنه قد أخذ أكثر مما يستحق فإنه سيشعر بعقدة الذنب، بينما يشعر بالظلم إذا شعر بأنه قد أخذ أقل مما أعطى . (الشمري، 2013: 40)

6-1 / النظريات الكلاسيكية للرضا الوظيفي:

تفسر النظريات دوافع الفرد نحو العمل، بكونها دوافع اقتصادية بحتة، كما أنها تفرض أن الإنتاجية العالية للفرد ترتبط بأجر أعلى دائما، وأنه كلما زادت الإنتاجية زاد رضا الأفراد عن العمل .

6-1-1 نظرية فريدريك تايلور (1911) :

كان الهدف الأساسي لأفكار تايلور جعل المنظمات أكثر فعالية وتحسين ورفع الإنتاج، وقد أكد تايلور على أهمية عنصر المكافأة المادية وخاصة الأجر .
وقد حددت النظرية أسس علمية، للعمل على زيادة الإنتاج بأقل جهد وتكلفة، وقد إعتبرت الأجر أهم عامل لتحقيق الرضا الوظيفي، كما ركزت على الجوانب الميكانيكية والآلية وتلبية الحاجات الفيزيولوجية و السيكولوجية والإعتبارات الإنسانية .

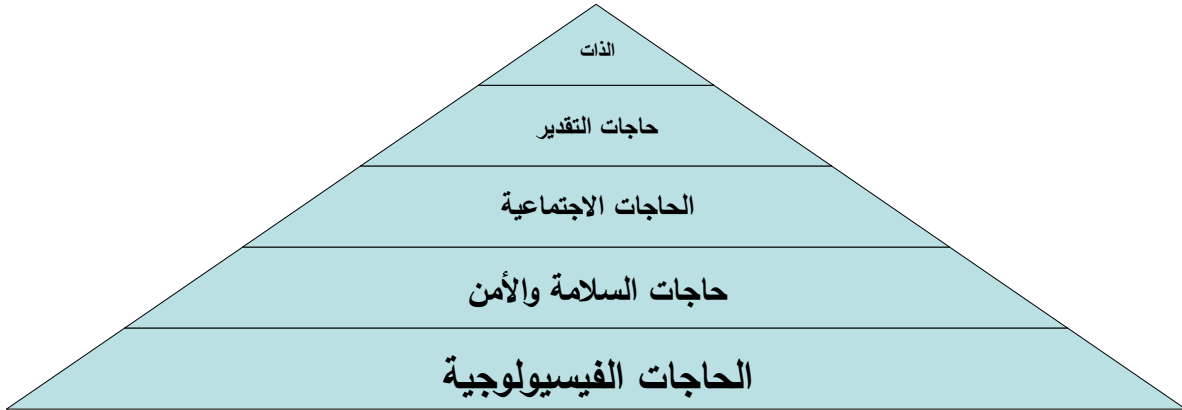
6-2 نظريات العلاقات الإنسانية:

6-2-1 نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية (1943) : maslow aierarchiacal needs

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية، وتفسر هذه النظرية سلوك الإنسان على أساس الحاجات، فالحاجات غير المشبعة تؤدي إلى عدم إتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه، وإعادة حالة التوازن، ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقا لتسلسل هرمي .

وتقوم هذه النظرية على إفتراض أن الإنسان كائن حي له عدة حاجات قد تؤثر أولا على سلوكه، فالحاجات غير المشبعة تسبب له توترا أي أنها تؤثر على سلوكه، أما الحاجات المشبعة فهي لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني وبالتالي فهي لا تؤثر عليه .
و يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءا بالحاجات الفسيولوجية، ينتقل إلى حاجات الأمن، ثم الحاجات الإجتماعية، ثم حاجات التقدير والإحترام، وأخيرا حاجات تحقيق الذات حسب الرسم التالي:

الشكل رقم(2): يمثل نظرية هرم ماسلو للحاجات الإنسانية



يتضح من الرسم أن ماسلو قسم الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي:

- 1- **الحاجات الأساسية Physiology Needs**: وتسمى أيضا الحاجات الفيزيولوجية وتشمل كل الحاجات العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة .
 - 2 - **الحاجة إلى الأمن والضمان safety Needs**: هي الحاجة التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي، وكذا حاجة الإستقرار سواء النفسي أو المالي أي ضمان الدخل.
- ويرى البعض الآخر أن هناك دعائم ثلاث يقوم عليها شعور العاملين بالأمن وهي:
- موقف الرؤساء من العاملين وتعاملهم معهم .
 - معرفة الفرد لما يراد منه، كمعرفته للأنظمة واللوائح التي تخص المنظمة وفرص التقدم.
- ويرى دوجلاس (Douglas) أن شعور العامل بالأمن يقتضي ثلاث نواحي وهي:
- شعوره الداخلي بأن عمله يرضي رؤسائه والمشرفين عليه، وأنه موضع تقدير واحترام من جانبهم .
 - معرفته لواجباته ومسؤولياته في عمله.
 - ثبات النظم التي يعمل في ظلها.

3- **الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الإنتماء:** تتضمن مشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف وقبول الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الإنطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية .
حيث يقول زيجيو أنه تبرز هنا حاجات الإنسان إلى أن يكون محط أنظار الناس وإعجابهم وتقديرهم واحترامهم وخاصة زملاء .

4 - **الحاجة إلى الإحترام ESTEEM NEEDS:** الحاجة إلى الإحترام وتقدير الذات والتقدير مع الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة .

وقد أشار زيدان إلى الحاجة للحب والإحترام تظهر في رغبة الفرد إلى تكوين علاقات التعاطف مع الأفراد الآخرين بوجه عام، وفي وسط الجماعة التي يعيش فيها بوجه خاص كما تظهر قوة هذه الحاجة لدى الفرد حينما يشعر بغياب الأصدقاء .

5- **الحاجة إلى تحقيق الذات SELF - ACTUALIZATION NEEDS:** وهي الحاجة إلى تحقيق الذات وتحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في (تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات) وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى إفتراضين أساسيين هما:

- أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك .
- أن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل شيوعا بالمقارنة مع الحاجات الدنيا. (عزيزو، 2015: 38-41)

و تركز النظرية على أن الإنسان إجتماعي ويعتمد على ما يوجد لديه من حاجات أنية لم يتم إشباعها، وهي بالتالي تؤثر على سلوكه حتى يتم إشباعها " تمثل دوافع الفرد " وفي حالة إشباع مستوى معين فإنه يتقدم للمستوى الثاني. وأشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلى أنها تعرضت لبعض النقد في المجال التطبيقي، حيث أن الأفراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات، فيمكن أن يذهبوا إلى العليا حتى وإن كانت الحاجات الدنيا غير مشبعة ومن المآخذ عليها مايلي:

أن حاجات الأفراد لا يمكن ترتيبها بشكل هرمي أو تسلسلي لجميع الأفراد، حيث أن الأفراد يختلفون في حاجاتهم كما دلت الأبحاث . (الشهري، 2002: 42)

وقد ذكر المشعان (1993) عددا من هذه الدراسات التي اختلفت مع نظرية ماسلو من حيث تسلسل الحاجات وهي دراسات ماينز ولوك وسالانك وزملائه وهول ونوفين، ومن الدراسات العربية التي اختلفت مع ماسلو دراسة العديلي في عام 1983 (الشمري، 2013: 45) أن الحاجات تذهب وتجيء، وكذلك فإن إشباع حاجة معينة لا يعني بقاءها بشكل لانهائي.

أن الحاجات لدى الإنسان متداخلة ومترابطة، ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية.

إلا أننا بشكل عام نستطيع القول بأن ماسلو قد أعطى مفهوما عاما عن الدوافع الخاصة بالنفس البشرية، ساعد في لفت الانتباه إلى تفسير سلوك الفرد بصورة إجمالية، الأمر الذي حدا ببعض الباحثين إلى استخدام نظريته في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطلق (الشمري، 2002: 42)

2-2-6 نظرية E R G لكلايتن الدرفير Cloytok Alderfer: نتيجة للإنقادات التي وجهت لنظرية ماسلو، فقد بذل العديد من العلماء جهودا للحد من عيوب نظرية ماسلو، وكان من أوائل هؤلاء العلماء Alderfer الذي اقترح إستبدال مستوى الحاجات لدى ماسلو من خمسة مستويات إلى ثلاثة مستويات. وعرفت نظريته بالرموز الثلاثة (E R G) وهي على النحو التالي:

1- حاجة البقاء Existencee Need: وهي من الحاجات الضرورية التي يعمل الإنسان على تحقيقها لضمان البقاء، ويتم إشباعها من خلال عوامل البيئة مثل الحاجات الفيزيولوجية، وحاجته إلى الأمن والطمأنينة، والحاجة إلى الطعام والمأوى والحاجة إلى العلاج.

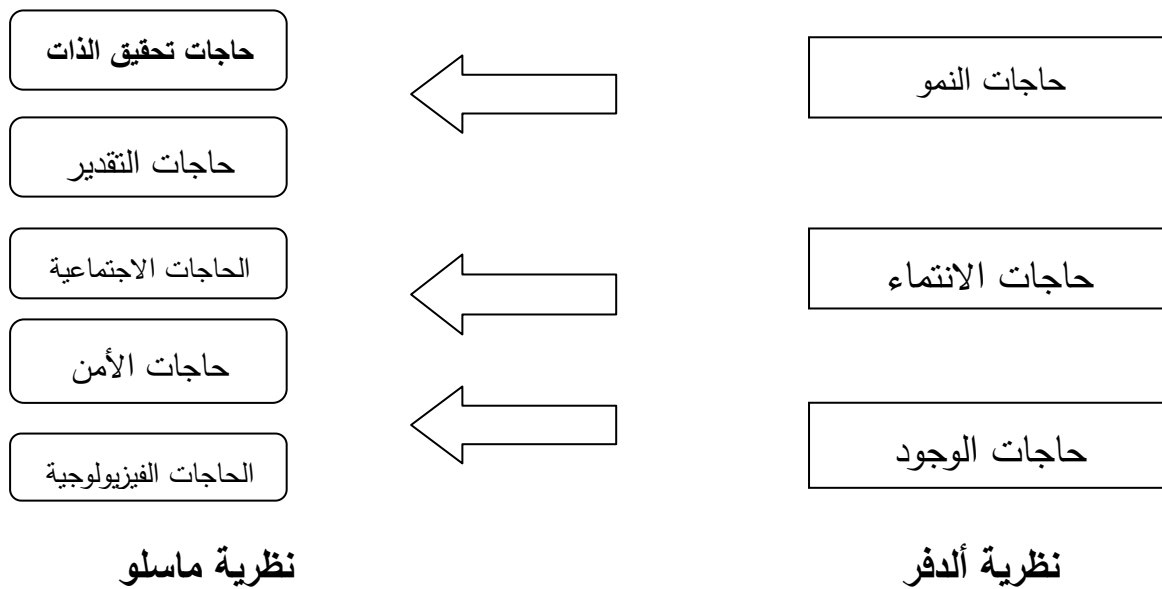
2- حاجة الارتباط Relaedness Need: وهي عبارة عن درجة إرتباط الفرد مع البيئة التي يعيش بها أو المحيطة به، والعلاقة القائمة ما بين الفرد وأفراد المجتمع "العلاقات الشخصية".

3- حاجات النمو Growth Need: وهي جميع ما يتصل بتطور قدرات الإنسان وإستعداداته، بما في ذلك الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات أي المستوى الأعلى عند ماسلو، وبالرغم من إتفاقه مع ماسلو في تدرج الحاجات، إلا أنه يختلف عنه في أمرين إثنين وهما:

- أن الإنسان عندما يفشل في الوصول الى الحاجة العليا فإن ذلك يدفعه للوصول إلى الحاجة الدنيا.

- تقتصر نظرية ماسلو على أن الفرد يسعى لتحقيق حاجة واحدة في وقت واحد، فإن الدفير يرى أن الفرد يمكنه تحقيق حاجتين في وقت واحد . (بكاي،2018: 08)

الشكل رقم (3): يقارن بين نظرتي الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدف



(شاطر،2010: 20)

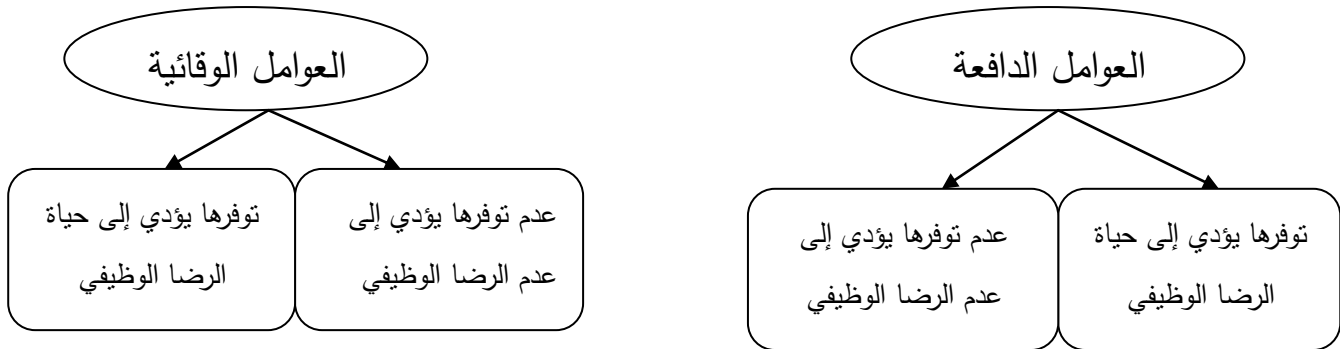
وقد تميزت هذه النظرية بسهولة وبساطة إفتراضاتها، وتعتبر هذه النظرية رد فعل لما قدمه ماسلو من حيث محاولة تحسينها وتطويرها بشكل أفضل، وإن كانت في مجموعها تعتبر من فكرة واحدة في أن محرك العمل والإنتاج والرضا لدى العاملين، هو مدى إشباع الحاجات لديهم. (الشهري: 2002: 44)

3-2-6 نظرية ذات العالمين لهيرزبيرج HERZBERG TWO FACTOR THEORY

1959: وضع أسسها عالم النفس الأمريكي (فردرك هرزبرج)
 HERZBERG وزميله (سندرمان) (SyNDERMAN) وفصلا فيها بين العوامل المسببة للرضى الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح (هيرزبرج) لنظريته، هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن

العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى دعم الرضا الوظيفي. (عزيزو، 2015: 44)

الشكل رقم (4) يوضح نظرية ذات العاملين هيرزبيرغ



أمثلة: ظروف العمل - الإشراف

سياسة المؤسسة - الأجر

أمثلة: الإنجاز - المسؤولية

التقدم والنمو - أهمية الوظيفة

يبين الشكل السابق أن نظرية هيرزبيرغ تحتوي على مجموعتين من العوامل هما:

1/ المجموعة الأولى: العوامل الدافعة: وهي مجموعة من العوامل التي يؤدي توافرها إلى دفع المورد البشري للإنجاز والرضا الوظيفي، أما في حالة غيابها فإنها لا تؤدي إلى خلق حالة من الشعور بعدم الرضا وإنما إلى الحياد، وتوجد أمثلة كثيرة عن هذه العوامل مثل الانجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم الوظيفي، أهمية الوظيفة .

2/ المجموعة الثانية: العوامل الوقائية: وهي مجموعة العوامل التي يؤدي عدم توافرها إلى خلق الشعور بعدم الرضا الوظيفي، وفي حالة غيابها تؤدي إلى الحياد، وتوجد أمثلة كثيرة عن هذه العوامل مثل ظروف العمل، الإشراف، سياسات المؤسسة، الأجر، العلاقات مع الآخرين. (شاطر، 2010: 24، 25)

وقد نتج عن هذه النظرية ظهور فكرة الإثراء الوظيفي التي تفترض أنه سيتحقق الرضا الوظيفي للعاملين، إذ أخذ في الاعتبار المسائل الهامة ومنها:

- التخلص من وسائل الرقابة الدقيقة المفروضة على العاملين، وإستبدالها بوسائل تعطيهم مزيدا من الحرية والإستقلال في أداء العمل، مع بقاء مسؤولياتهم عن نتائج أعمالهم.

- إطلاع المسؤولين بصفة دائمة على نتائج أعمالهم وما حققوه من إنجازات.
- تقدير جهود الموظف وإسهاماته في أداء العمل والإعتراف بها، مهما كان نوع العمل الذي يؤديه.

- إتاحة الفرصة أمام الموظفين للإبتكار وتطوير طرق وأساليب أداء العمل، لتحقيق نوع من الحرية والاستقلال في أداء العمل والإعتماد على النفس. ولكن نجاح تطبيق الإثراء الوظيفي، يعتمد بدرجة كبيرة على مدى طموح الأفراد ومقدار ما يتمتعون به من قدرة على الإبتكار والخلق والعطاء، والرغبة في النجاح والتفوق في مجال العمل، ذلك أن بعض الأفراد يميلون إلى الجمود ويفضلون الرقابة والروتين، بحيث يفقدون روح الإبتكار والإبداع والتطوير والمشاركة في العمل مما يعوق تطبيق الإثراء الوظيفي. (الشهري، 2002: 47)

وأبرز الكثير من الباحثين عدم صحة إفتراضات هيرزبيرغ للأسباب التالية:

- أن الدراسة التي قامت باختبار هذه الفرضيات تبينت بين مؤيد ومعارض، والكثيرون اعتبروا النتائج هي نتيجة للطريقة وليست للظاهرة محل البحث.

- طريقة جمع البيانات التي قام بها "هيرزبيرغ" تفتقد لأحكام الضبط المنهجي، حيث إعتمدت على سؤال عينة البحث عن المواقف التي شعروا بها بالرضا، والمواقف التي شعروا فيها بالاستياء والعوامل المسببة لهذه المشاعر، وهذه تترك للفرد حرية واسعة للإختيار لا يمكنها بأي حال من الأحوال ضبط نتائجها ولا موضوعيتها، فالإنسان يسقط بسبب استيائه من الآخرين بينما ينسب الشعور بالسعادة لأعمال قام بها هو.

- لم تعمل الدراسة على قياس درجات الرضا وعدم الرضا، وإنما قاست كيفيا حالة الرضا وعدم الرضا .

- أثبتت الدراسات التي أجريت بعد هيرزبيرغ أن هنالك بعض العوامل الوقائية التي تسبب الرضا مثل (الأجر)، وأن بعض العوامل الدافعة تسبب الإستياء أو عدم الرضا مثل أنشطة العمل .

- صغر حجم العينة التي إستخدمها هيرزبيرغ في بحوثه، حيث أنها لا تتجاوز 200 محاسب ومهندس، وهذا يفتح الباب واسعا أمام الشكوك حول إمكانية تعميم نتائج النظرية .

- عدم قيام هيرزبيرغ بتجارب ميدانية كافية، تثبت عدم دقة النتائج التي توصلت إليها نظريته وبالخصوص ما تعلق منها بالأداء .

- لم تتمكن البحوث والدراسات الميدانية التي إستخدمت أساليب منهجية مخالفة للأسلوب المنهجي الذي إستخدمه هيرزبيرغ من الوصول الى نفس النتائج، وهذا يفتح الباب واسعا أمام الشكوك حول إمكانية تعميم نتائجه. (عزيزو، 2015: 46، 47)

6 . 2 . 4 نظرية القيمة (value theory):

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك (Edwin Locke) عام 1976، من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد وما يرغب فيه. ويشير لوك في نظريته الى أن درجة رضا المورد البشري عن أحد عناصر وظيفته (الأجر، الترقية، الإشراف الخ) تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي:

أولا: مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

ثانيا: مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذه العنصر .

ثالثا: أهمية هذا العنصر بالنسبة له . (شاطر 2010: 30)

إن الرضا الوظيفي العام حسب LOOKE عبارة عن مجموعة كل المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي، مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد، فكل عامل أو مظهر له وزنه وأهميته الخاصة لأي فرد، فعلى سبيل المثال لا الحصر قد تكون الترقية عاملا مهما لفرد ما، وليس كذلك لفرد آخر، فنجدها إذن - الترقية - تحضى بوزن وقيمة مرتفعة لدى الفرد الأول .

وتعطى نظرية لوك حسب المعادلة التالية:

$$O_j = (s_1)p_1 + (s_2)p_2 + \dots + (s_j)p_j$$

$$روك = (رف 1) ه1 + (رف 2) ه2 + \dots + (رف ن) هن$$

حيث:

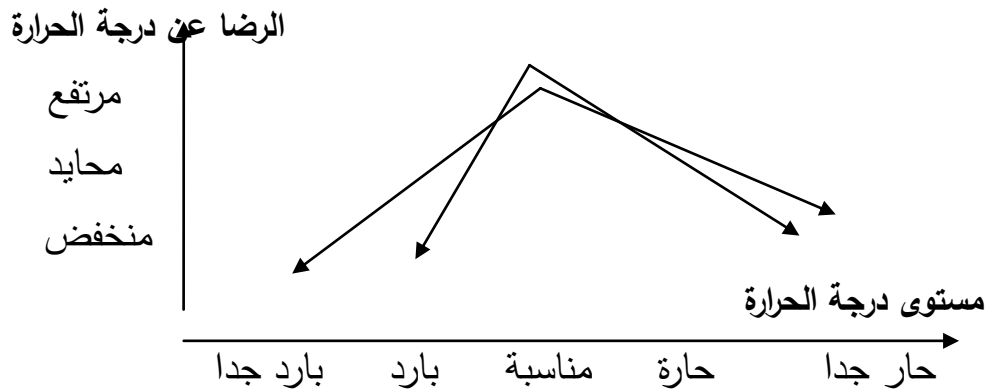
روك: تمثل الرضا الوظيفي الكلي

رف: الرضا الوظيفي الفردي عن جانب العمل

ه: تمثل أهمية كل واحد من العناصر ذات العلاقة بالرضا الوظيفي .

ويؤكد LOCKE على أن أهمية مظهر معين من مظاهر الرضا الوظيفي تختلف من فرد إلى آخر، ويؤثر ذلك على مدى الإستجابة العاطفية التي قد يحدثها ذلك العامل (المظهر) .
 بعبارة أخرى إذا لم يكن عنصر معين مهما بالنسبة لفرد ما، سوف لن يكون راضيا عنه جدا ولا غير راض عنه جدا، إذا يكون شعوره حيادي بغض النظر عن مقدار الإستفادة من ذلك العنصر، ومن ناحية أخرى إذا كانت أحد عوامل الرضا ذات أهمية بالغة للفرد، فإن أي تغيير يطرأ عليه بسيطا كان أو معقدا، سيحدث إختلافات كبيرة في مستوى الرضا الوظيفي، ونوضح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (5) يوضح علاقة الرضا الوظيفي بدرجة الحرارة حسب Locke



وكما يوضح البيان أنه إذا كانت الحرارة ليست مهمة بالنسبة للفرد، فإن التغيرات الكبيرة فيها سينتج عنها تغيرات قليلة في الرضا عن الحرارة، ويعكس لنا البيان كذلك أنه إذا كانت الحرارة مهمة للفرد فأي تغيير يحصل على مستواها، يؤدي الى تغيرات كبيرة في مستويات الرضا عن الحرارة. (عزيون، 2007 : 64-66).

4-2-6 نظرية مكلياند في الحاجات: McClelland's Needs Theory

أو نظرية الإنجاز Achievement theory

وضع هذه النظرية ديفيد مكلياند (David McClelland) عام 1967، ويعود أساسها إلى علم النفس السريري clinicql psychology، وإلى النظرية الشخصية Personality theory، وقد أجرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية. وقد أجرى مكلياند وجماعته دراسات على عدة ثقافات شملت الولايات المتحدة، إيطاليا، بولندا والهند. وقد تم

إستخدام أساليب تتبؤ Projective Techniques لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم الحاجات الثلاث: الإنجاز والقوة والانتماء. (فلمبان، 2008: 50)

الحاجة الى الإنجاز: Needs for achievement وهي الدافع للتفوق وتحقيق الإنجاز وفق مجموعة من المعايير، وترى هذه النظرية أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز، يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح، وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون إعتبار إلى المردود المادي، مالم ينظر إليه على أنه مؤشر للنجاح .

وهذه الفئة من الأفراد مهتمة نفسيا بإنجاز الأعمال بصورة أفضل وتطوير العمل والرغبة في التحدي، والقيام بمهام صعبة من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة . (البلادي، 2011: 25)

الحاجة إلى القوة: إن الأفراد الذين تكون لديهم الحاجة إلى القوة، يعني ذلك حاجتهم إلى السيطرة والتحكم في سلوك الآخرين، وفي ذلك نجد إندفاعهم نحو المهام التي توفر لهم فرص كسب القوة . (عزيون، 2007: 68)

الحاجة إلى الاندماج والانتماء والألفة: بمعنى (علاقات الصداقة والمودة) والتقدير، فبعض الأفراد لديهم ميل إلى الانتماء وتكوين العلاقات الشخصية، ويجدون راحتهم في الأعمال التي تؤدي إلى التفاعل مع زملاء العمل. (عزيو، 2015: 47، 48)

ومن الإنتقادات التي وجهت لهذه النظرية التركيز على دافع الإنجاز، متجاهلة بذلك باقي الحاجات الإنسانية التي من الممكن أن تكون دافعة للفرد في أدائه لعمله .

وهذا موقف متطرف نسبيا، ذلك أن سلوك الفرد تحركه دوافع عديدة وليس دافعا واحدا فقط. (الشهري، 2002: 53)

6. 2. 5 نظرية التوقع: Performance Expectation تسمى غالبا بنظرية فروم

Vroom، تقوم هذه النظرية على مبدئين وهما:

- إن الناس يحددون قيمة النتائج المتوقعة لكل عمل، ومن ثم يفضلون بعض النتائج على البعض الآخر .

- إن تفسير السلوك الموجه نحو هدف ما، ينبغي أن لا يضع في إعتباره الغايات التي يريد الناس تحقيقها فحسب، وإنما أيضا مدى إيمانهم بأن جهودهم الخاصة لها دخل في تحقيق النتائج التي يفضلونها.

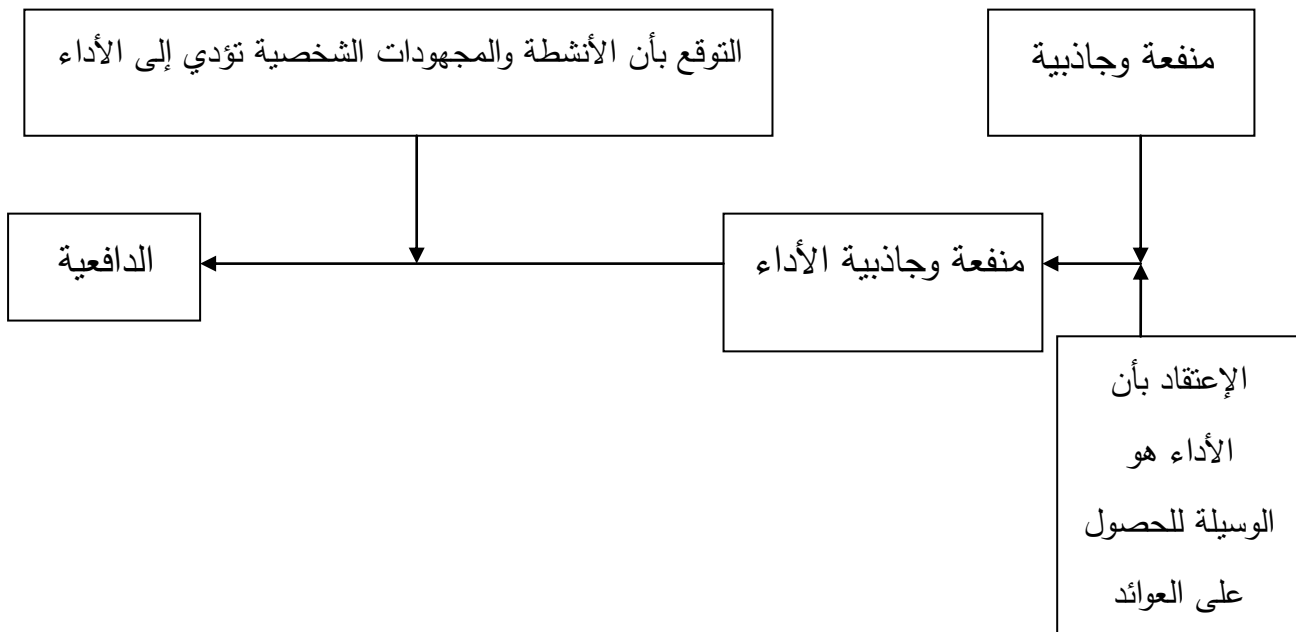
فإذا قام الفرد بهاذين الإقتراحين يكون لهما أثر كبير على رضاء العملي، لأن التوقع السلبي أو الإيجابي يساعد على تكيف الفرد مع موقف ما.

فالعالم **Vroom** يرى أن الدافعية ترتبط بعاملين وهما التفضيل والتوقع. فإذا كان التفضيل هو ما يتمنى الفرد حدوثه، فإن التوقع هو ما يعتقد حدوثه، وتتم المفاضلة على أساس قيمة المنافع المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء، فدافعية الفرد للقيام بأداء معين في العمل تحكمه منافع العوائد التي يتوقع أن يحصل عليها.

وتنقسم هذه العوائد إلى عوائد داخلية متعلقة بطبيعة العمل نفسه، كإحساس الفرد بالإنجاز والإستمتاع بأداء عمله، وعوائد خارجية كالمكافآت المالية والتقدير الذي يحصل عليه عند أدائه لعمله.

ويمكن توضيح نظرية التوقع في الشكل التالي:

الشكل رقم (6) يوضح مخطط نظرية التوقع



وتعد نظرية فروم إطارا مقبولا لتفسير سلوك الأفراد، إلا أنها تفترض فردا يتميز بدرجة عالية من التعقيد الإدراكي لأنه يتميز:

يحدد لنفسه بدائل التصرف المتاحة أمامه كلها .

لكل بديل يقوم بتحديد تقديره كل المتغيرات، ومن ثم يحدد قوة الجذب المرتبطة بكل بديل .

يقوم بالمفاضلة بين البدائل بأن يختار البديل الذي حصل على أعلى قوة من البدائل .

(بكاي، 2018: 14، 15)

لقد خضعت نظرية التوقع الى العديد من الدراسات، من أجل التأكد من صحتها، وقد وُجد فعلا أن الرضا يرتبط بالتوقع، إلا أنه يعاب على هذه النظرية أنها صعبة ومعقدة، ولا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد .

ويرى جوردن (Gordon) أن الآراء التي تتعلق بمصادقية نظرية التوقع وسلامة نتائجها متضاربة، ألا أنها تنطوي على بعض المشاكل الخاصة بكل من النواحي النظرية والمنهجية .(عزيزو، 2015:52)

6.2. 6 نموذج بوتر ولولر في التوقع (porter and lawler Expe-ctancy model)

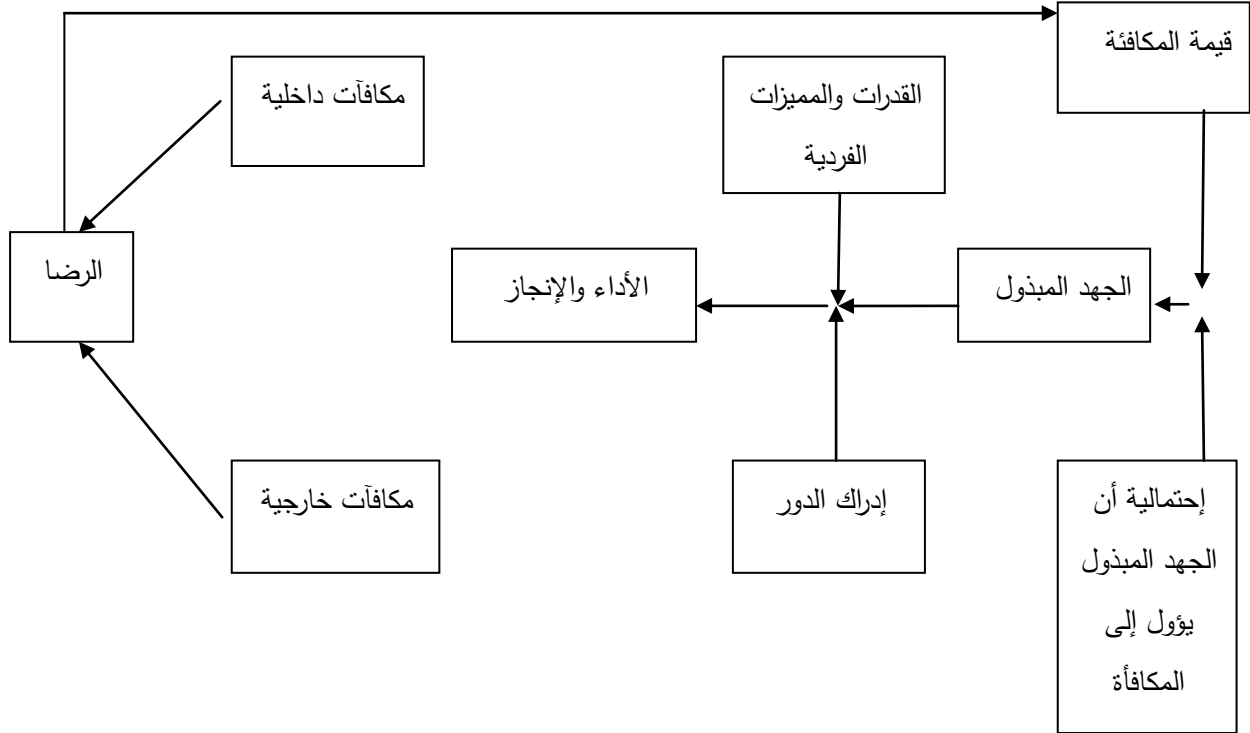
(model): إعتقادا على نظرية فروم في التوقع، بين كل من بوتر ولولر نموذجا لتفسير أداء الأفراد والعاملين، حيث إفترضا بأن الأداء أو الإنجاز ينتج عوائد ومكافآت داخلية وخارجية، وهذه العوائد الداخلية و الخارجية تقود إلى الرضا عن العمل، فالعوائد الداخلية أو الذاتية هي تلك العوائد الناجمة عن شعور الفرد بالفخر عندما يؤدي عمله بكفاءة، وعندما يكون هذا العمل بمواصفات وأهمية ترضي رغبات الفرد، أما العوائد الخارجية فهي تلك التي تمنحها المنظمة للفرد لإشباع حاجاته الدنيا وتتمثل في الأجر والأمان و الحاجات الإجتماعية .

كما تضمن النموذج عنصرا آخر يؤثر على رضا الأفراد ودوافعهم نحوى العمل، وهو إدراك الفرد لعدالة العوائد التي يستلمها، ولذلك فإن النموذج أوضح بأن هناك فرقا بين ما يجب أن يكون وما هو كائن فعلا. ومن العوامل التي تكون مدخلات العمل، المهارات والخبرات والجهود ومستوى التعليم، حيث أن هذه العوامل تؤثر على توقعات الأفراد حول العوامل التي يستلمونها، حيث كلما زادت هذه المدخلات يتوقع الأفراد زيادة في العوائد المستلمة من قبلهم ، مثال على ذلك ما يمتلكه من خبرات ومستوى تعليمي ومؤهلات التي هي عناصر ضرورية للأداء، فإنه بالضرورة سوف يتوقع بأن تكون النتائج المتمثلة بالعوائد سائرة بنفس الإتجاه أن تكون أكثر من زملائه، فإن كانت أقل مما يتوقع فإنه سيكون غير راض، ومن جهة أخرى فإذا كانت العوائد المستلمة فعلا أكثر مما يتوقع فسينتابه شعور بالذنب.

ويتضح من النموذج المقترح أن هناك علاقة بين الأداء والقناعة والرضا، وأن مستوى القناعة والرضا المحقق يشكل مستقبل جهد الأداء، ومن أبرز ما أضافه نموذج بوتر ولولر إلى نظرية فروم هو المفهوم هو الذي تشتمل عليه نظريتهما بأن إستمرارية الأداء تعتمد على

قناعة العامل ورضاه، وإن القناعة والرضا تتحدد بمدى تقارب بين المكافآت الفعلية التي يتم الحصول عليها، وما يعتقد أو يطمح إليه هو يمثل الشكل التالي هذا النموذج:

الشكل رقم (7): يوضح نموذج بوتر ولولر للرضا الوظيفي



نلاحظ في هذا الشكل أن الفرد من خلال فكرة أن الجهد يؤدي إلى المكافأة، بالإضافة إلى قدراته ومميزاته الفردية وإدراكه لدوره في التنظيم، يؤدي ذلك الدور فيتحصل على مكافأة مادية ومعنوية داخلية وخارجية، هذه المكافأة تؤدي إلى رضاه عن عمله ومن خلال قيمة المكافأة تتعزز الدائرة أو تتلاشى وهكذا. (مكفس، 2009: 98-100)

لقد أثبتت الكثير من الدراسات التي أجريت فيما بعد على هذه النظرية صحة أفكارها، حيث تشير هذه الدراسات إلى أن شعور الموارد البشرية بعدم العدالة، يؤدي إلى شعورها بعدم الرضا الوظيفي، وما يترتب على ذلك من سلوكيات تنعكس بالسلب على المؤسسة مثل التغيب عن العمل، تدهور الأداء ... وفي الحالة المعاكسة أين يكون هناك شعور بالعدالة يؤدي ذلك إلى زيادة درجة الرضا الوظيفي للموارد البشرية ،وما يترتب على ذلك من زيادة في مستويات الأداء وجودتها. (شاطر ، 2010:28)

وعلى العموم تعتبر نظرية العدالة ذات جاذبية خاصة بالنسبة للمديرين على الرغم من أوجه القصور الكافية فيها، فكم هي المرات التي يتعرض فيها الموظف لمواقف تجعله يعتقد أن المكافأة التي يتلقاها نظير جهده لم تكن مناسبة إذا ما قارن بينه وبين الآخرين.

وعلى ضوء ذلك يصبح فهم الأسلوب أو الوسيلة التي تخفف حالة اللامساواة، من أهم المهارات التي يتعين على المديرين تلميزها. (الشهري، 2002:51)

7.2.6 نظرية التكيف الوظيفي ونظرية تدعيم السلوك:

أفاد كل من جدين، داوس، وولر (1968) بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تفرزها دوافع الحاجات لتحقيق الذات في إطار نظام العمل، حيث تمثل الحاجات المهنية الجوانب الهامة لشخصية العامل . أما المتطلبات المتعلقة بالعمل والقدرة عليه وأنظمتها فهي الجوانب العامة لبيئة العمل . حيث يمكن رؤية ذلك من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل .

ويرى عالم النفس المشهور إسكندر (1969) أن السلوك الإنساني هو نتيجة العلاقة بين البشر والإستجابة والمثيرات تتبع من العوامل البيئية والمطالب الوظيفية. (رمز، 2018:10،11)

8.2.6 نظرية عملية المقاومة:

أشار إلى هذه النظرية كل من لاندي وترامبو (LANDY TRAMBO 1980)، تعني هذه النظرية أن رضا الفرد عن مكافأة محددة، سوف يتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن، بالرغم من أن هذه المكافأة نفسها تبقى ثابتة. فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الأسبوع الأول، وأكثر منها بعد ست سنوات من ممارسة هذه الوظيفة ذاتها، كما يرى لاندي أن ثمة عوامل آلية في تكوين الفرد لتساعده في المحافظة على التوازن في حالته العاطفية، ولأنه ينظر إلى الرضا وعدم الرضا على أنها من الظواهر العاطفية، ولو جزئيا على الأقل . لابد أن تلعب عوامل التوازن هذه دورا في تحقيق الرضا الوظيفي . (دفع الله أحمد، 2007:16)

وبين لاندي أن العامل الذاتي يقوم بحفظ التوازن عن طريق المقاومة للمشاعر العاطفية المفرطة سواء كانت سلبية أم إيجابية، لأنها تعتبر حالة غير طبيعية قد تؤذي الفرد.

ويؤكد لاندي أن هذا العامل الذاتي يعد من الوظائف المركزية للجهاز العصبي، كما وأن وظيفة الحماية هذه تعتبر مسؤولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد. (فلمبان، 2008 : 60)

9.2.6 نظرية تحديد الهدف "GOAL SETTING THEORY"

تقوم هذه النظرية على مبعث دافعية الأفراد هي الأهداف والغايات ومالها من أهمية لديهم، حيث أن سلوك الفرد في غالب الأحيان تحدده الأهداف التي يسعى إليها وما يعطيها من أهمية، فكلما كانت الأهداف محددة وواضحة ومقبولة لدى الفرد، كلما كانت الدافعية لديه لتحقيقها أكبر، وكذلك فإن للمعلومات التي يتلقاها الفرد عن مستوى أدائه وإنجازه باتجاه تحقيق الأهداف الأثر الأكبر لإستثارة دافعيته لمزيد من العمل . (الشهري، 2002:58)

أكد لوك أن العمال يندفعون إلى العمل وفق الشروط التالية:

- توفر حوافز معينة في البيئة: يتم ذلك بتحديد ما تريده المؤسسة من العامل و(توضيح الحوافز) زيادة الراتب والترقية .
- تحقق عملية المشاركة في تحديد الأهداف: يقوم العمال ورئيسهم باتخاذ القرارات بصورة مشتركة .
- تحديد طبيعة الأهداف المقررة وخصائصها ومدى وضوح ودرجة الصعوبة والتحدي والتنافس بين الزملاء والتغذية الراجعة .
- يتضمن قبول الأهداف المقررة من قبل العامل، وعزمه على أداء العمل الذي يحقق الأهداف. (مداح، 2015:40)

وقد أوضحت نظرية الهدف بأن الرضا الوظيفي، يعبر عن حالة عاطفية سائدة تنتج عن إدراك الموظف بأنه يحقق من خلال ما يؤديه من عمل أهداف تعتبر ذات قيمة بالنسبة له تتناسب حاجاته وتوقعاته، ومن هنا تشير نظرية الهدف إلى إختلاف بين الأفراد في مستوى الرضا الوظيفي والدوافع تبعا لأهدافهم وطموحهم وما يستطيعون تحقيقه منها. (الشهري، 2002: 59، 60)

ويجمل الباحث نظريات للرضا الوظيفي في أن رضا الفرد عموما وكذلك المعلم الذي هو المعني الأول والأكثر من غيره بهذه النظريات يتأتى بالوفاء بحاجاته الإنسانية، وإصلاح علاقته بعمله ليظهر أدائه من مدى تكيفه مع مجتمعه وكل البيئة المحيطة به.

والرضا ككل العمليات النفسية تتبين وجودها بآثارها في ظاهر السلوك، وأداء المعلم، أو إفصاح المعلم عن نفسه، وأهمها إحصاء ناتج عمله من نتائج تلاميذه وجميع مشاركاته الإجتماعية .(رمرم، 2018:11)

كما أن هناك عوامل معقدة متشابكة لا نستطيع إخضاعها للدراسة والتحليل، مما يدل على تطبيق نظرية على مجتمع ونجاحها، لا يعني بالضرورة نجاحها في مجتمع آخر ولكن يمكن دراسة كل مجتمع حسب ما يتلاءم مع البيئة المراد دراستها من خلال الإسترشاد ببعض النظريات الجيدة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي . (الشهري، 2002:60)

7- قياس الرضا الوظيفي:

يقاس "الرضا الوظيفي على أنه شعور عام نحو العمل ،أو كمجموعة مواقف ذات صلة بمختلف أبعاد العمل ".(ونوغي،2015: 74)

بما أن الرضا الوظيفي يمثل مشاعر وأحاسيس غير محسوسة، فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها، يعتبر عملية ليست سهلة، ولقد إستفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس، من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية، وهناك طرق ومقاييس مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، حيث تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من الدقة والشمول بالنسبة للبيانات. (فلمبان،2008: 66)

وفيما يلي عرض لأهم أنواع مقاييس وأساليب قياس الرضا الوظيفي: هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

7-1-1 المقياس الموضوعية لقياس الرضا: وهي الطريقة غير المباشرة، والتي تعتمد على وحدات قياس موضوعية، بحيث تقيس الرضا بالآثار السلوكية التي تصدر عن الفرد، أي بدراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب، ترك الخدمة، دوران العمل، وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا وهذه المتغيرات .

7-1-1-1. الغياب: إن نسبة غياب العامل عن عمله يعتبر مؤشرا يمكن إستخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فبال تأكيد أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر إرتباطا بهذا العمل، وأكثر حرصا على الحضور لعمله، وليس معنى هذا أن كل حالات الغياب عن العمل تمثل حالات إستياء إتجاه عمله .

فهناك حالات تغيب لا يمكن تجنبها، وذلك لأسباب قاهرة خارجة عن إرادة العامل مثل: المرض، الظروف العائلية المزرية، والحوادث ...إلا أنه يمكن الإعتماد على معدلات التغيب في المؤسسات للتعرف على رضا العاملين فيها، لأن هناك حالات من الغياب لا

ترجع إلى ظروف طارئة بقدر ما تعكس مشاعر الفرد إتجاه عمله .(بووذن، 2007: 64
(65

7-1-2- معدل دوران العمل (ترك الخدمة):

يقدر معدل دوران العمل في مؤسسة ما، بعدد تاركي العمل بإختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما (شاطر، 2010: 13)

عدد تاركي العمل إختياريا

معدل دوران العمل = متوسط عدد الموارد البشرية

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو التالي:

عدد الموارد البشرية في أول مدة + عدد الموارد البشرية في آخر مدة

2

(شاطر، 2010: 10)

ووفق منظور الطريقة غير مباشرة ، فإنه في الحالة التي يكون فيها معدل دوران العمل مرتفع فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح في حالة إنخفاض هذا المعدل.(عزيزو، 2015: 90)

7-2 المقاييس الذاتية:

ويقىس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم، وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا.(فلمبان، 2008: 67)

ومفيد أيضا في إقتراح جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا، والمقاييس الذاتية تقوم على تصميم قائمة أسئلة يتم من خلالها الحصول من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل، ويصمم المحتوى حسب الحاجات الإنسانية.

(الفسيلولوجية - الأمان - الإجتماعية - التقدير - تحقيق الذات).

ويمكن أن يصمم حسب الحوافز التي يقدمونها العمل مثل: (الأجر - محتوى العمل - فرص الترقى - الإشراف - جماعة العمل - ساعات العمل - ظروف العمل) .(الشوا، 2015: 22)

7-2-1 مقياس رسوم الوجه: لم يعد يستخدم هذا الأسلوب في الوقت الحاضر، ويعتبر من أقدم الأساليب، ويعتمد هذا الأسلوب على رسم الوجوه، وتكون معبرة عن حالة رضا تام تتدرج حتى تصل إلى رسم وجه معبر عن حالة عدم رضا تام . (أبو غزالة، 2016: 123)

7-2-2 طريقة الإستقصاء: وتعتمد هذه الطريقة على تقصي آراء الأفراد في مجموعة من الأسئلة، وهذه الأسئلة: تحتوي على عدة عوامل مثل طبيعة العمل، ونوعه، ومحتواه، وساعات العمل وظروفه، وزملاء العمل، والأجور والتعويضات، والإشراف، وإتجاهات الإدارة، حيث تصمم عناصر الإستقصاء أو الإستبيان بطريقة تخدم أهداف الباحثين سواء كانوا داخليين أو خارجيين، وفي نفس الوقت تتلاءم مع مستويات الأفراد المنوي إستطلاع آرائهم عن الرضا الوظيفي. (بسيسو، 2009: 20)

ونميز هنا بين طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة، قوائم الإستقصاء وهما طريقة تقسيم الحاجات، وطريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي:

7-2-2-1 طريقة تقسيم الحاجات: وفق طريقة تقسيم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه "ماسلو" للحاجات وهي الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الإجتماعية، حاجات التقدير والإحترام، حاجات تحقيق الذات .

وتصمم الأسئلة بطريقة تسمح للموارد البشرية بالتعبير عن مدى ما نتيحه لها وظائفها من إشباع للحاجات المختلفة .

7-2-2-2 طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي:

وفق طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من أجر، ترقية، محتوى العمل، جماعات العمل، الإشراف، ظروف العمل المادية .

ويمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين - طريقة تقسيم الحاجات وطريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي - من خصائص وظيفته باستخدام عدة أساليب نذكر من أهمها ما يلي: (شاطر، 2010: 10، 11)

- طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا لترستون:

قدمت هذه الطريقة لبناء مقياس الرضا الوظيفي والإتجاه سنة 1928، بحيث تقوم هذه الطريقة على المسافات المتساوية البعد، ففي حالة الرضا الوظيفي تحدد متغيراته، ثم

يبني المقياس بوضع عبارات تصف مختلف العناصر التي تمسه، وعادة ما تفوق المائة عبارة، وتبدأ هذه الطريقة بتجميع مفردات تصف مختلف العناصر المتعلقة بالعمل، أو تصف الإشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله، ثم يقيم المحكومون درجة صدق المفردات التي أعدت لقياس الرضا، وبعد ذلك يتم إستبعاد العبارات ذات التباين العالي أو الكبير، ويحتفظ بالمفردات والعبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها الاختيار، ويكون متوسط التقييم لهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة الممثلة للرضا الذي تشير إليه العبارة وفق تقييم المحكمين .

وإستخدام مقياس العبارات لترستون في قياس الرضا عن العمل لا يطلب من العمال تقويم درجات، وإنما إستجابة لكل مفردة، تترجم هذه الإستجابة بعدة اختبارات وفقا لإعتقاد العامل وإحساسه وتقديره، ما إذا كان يوافق أو لا يوافق على كل عبارة من العبارات التي تشملها القائمة، ويكون مجموع الدرجات التي تقابل إستجابة العامل حول كل بند من بنود الإستفتاء، أو المقاييس التي وافق عليها، هي الدرجة التي تترجم رضاه عن العمل، والعكس صحيح بالنسبة لعدم الرضا .

لكن في الحقيقة طبق ترستون طريقته هذه أول مرة لقياس الإتجاه نحو الكنيسة (تشايف CHAIV) وكان المقياس على النحو التالي:

الشكل رقم (8): يوضح قياس ترستون

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
FAVAURABLE			NEUTRAL				UNFAVAURABL			
مؤيد			محايد				معارض			

كل مجموعة تحمل حرفا، ثم تحول الحروف الى درجات
A=S.....K=11 (بوون، 2007: 71)

- طريقة التدرج التجميعي لليكارت (likert):

كما ذكر سابقا أن مقياس الرضا لا تختلف عن مقاييس الإتجاهات، كون الرضا ذاته عبارة عن إتجاه يمكن تعريفه بأنه إحساس وإعتقاد، ويعد مقياس ليكارت في قياس الرضا الوظيفي من أشهر المقاييس.

ففي سنة 1932 بدأ ليكرت في شرح مقياسه عند نشره لمقال في مجال أرشيف علم النفس تحت عنوان تقنية لقياس الإتجاهات. ويحاول ليكرت بطريقته هذه تقادي الإجراءات المطولة التي عرفتھا طريقة ترستون في تكوين المقياس. ويتكون مقياس ليكرت من مجموعة العبارات التي تصف الإتجاه نحو الموضوع محل الدراسة، مصنفة بخمسة آراء كالتالي:

الشكل رقم (9): يوضح قياس ليكرت

☐	موافق جدا
☐	موافق
☐	غير متأكد
☐	معارض
☐	معارض جدا

وبناء على هذه الآراء يختار الفرد العامل من بين تلك الإجابات التي تتلاءم وحقيقة وضعه، وأهم ما يشتمل عليه مقياس ليكرت صيغتي الإيجاب والسلب في العبارات حتى تكون العبارات متوازنة نوعا ما: >> وتعطى الإستجابات التي يقررها الفرد درجات تتراوح بين 1 و 5 حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة <<، ويتم ترتيب الدرجات ترتيبا تصاعديا يتوافق مع العبارات المعارضة (صيغة السلب)، وترتب ترتيبا يتوافق مع العبارات المؤيدة (صيغة الإيجاب).

ونقدم توضيحا لذلك كما يلي:

الصيغة الإيجابية: «إنني أستمتع بعملتي أكثر من إستمتاعي بوقت الفراغ» .
الصيغة السلبية: «إنني أشعر بخيبة أمل على وجودي في هذا العمل»

الجدول رقم(1): يوضح درجات مقياس ليكرت للصيغة الموجبة والسالبة

الرأي	موافق جدا	موافق	غير متأكد	معارض	معارض جدا
الصيغة الموجبة	5	4	3	2	1
الصيغة السالبة	1	2	3	4	5

وبتجميع الدرجات المعبرة عن كل عبارة، يتم حساب القيمة التجميعية لرضا الفرد، أما عند إختيار العبارات المشكلة للمقياس النهائي، فيتم وفقا لقوة الارتباط بين الدرجة المتحصل

عليها بعد إختيار الفرد للإستجابة الملائمة، والدرجة الكلية لمجموع العبارات، كلما كان الارتباط قويا بينهما دل ذلك على أن العبارة تقيس ما تقيسه مجموع العبارات، أي أن العبارة معنوية، المقابل يدل إنحفاظ معامل الارتباط على أن العبارة لا تقيس ما تقيسه باقي العبارات، أي أنها غير معنوية (لا تدل على المتغير المراد قياسه) ففي مثل هذه الحالة يتم إستبعاد تلك العبارات لنحصل في النهاية على مقياس ذو عبارات دالة وتقيس رضا الفرد .

الملاحظ على طريقة ليكارت أنها حاولت الإبتعاد عن الإجراءات المطولة التي لا بد منها في الطريقة الأولى، فنجدها إستغنت في مرحلة تقسيم العبارات على أساس رأي الحكام، كما أنها: >> لا تطلب من العامل وضع علامة أمام الجملة التي توافق رأيه، بل يستجيب لكل جملة بتبيان درجة موافقته<<، ووسعت نطاق الإستجابات الى خمس آراء، إلا أنها لم توضح الحدود بين كل إستجابة وأخرى، فالعامل يتعسر عليه التفرقة بين موافق جدا وموافق أوبين معارض ومعارض جدا، فإذا كانت طريقة ترستون تعطي درجة لها دلالة في حد ذاتها أي توضح موقع الفرد على المقياس، فطريقة ليكارت تفسر درجة أي فرد ضمن الدرجات التي يحصل عليها الأفراد الآخريين (عزيون، 2007: 123-125)

- طريقة المواقف أو الوقائع الحرجة:

هذه الطريقة إستقاها هيرزبرغ من طريقة فلانقان لقياس سلوك العامل وتعتمد هذه الطريقة على وصف الوقائع الحرجة التي مر بها الفرد في ميدان العمل، كما أنها تقوم على إعطاء أو توجيه سؤاليين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم، بحيث يكون أحد الأسئلة، سلبي يخص الموقف الذي يشعر فيه الفرد أو العامل بالاستياء، أما السؤال الثاني فيكون إيجابي يخص المواقف التي يشعر فيها الفرد العامل بالسعادة، وعن طريق هذين السؤالين يمكن قياس مشاعرهم وصيغة السؤال تكون كالتالي:

- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بإستياء شديد يتعلق بعملك خلال الفترة الماضية، صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لديك هذه المشاعر .

- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية؟ ويتم السؤال الثاني بنفس الأسلوب الذي تم به السؤال الأول.(بووذن، 2007: 73)

- طريقة أزقود: AUZGOD

تقوم طريقة "أزقود" على أساس تقديم مجموعة من العبارات الجزئية، بحيث توضع نهايتي سلم متدرج لعبارتين تحملان صفتين متناقضتين، والمطلوب من المفحوص تحديد درجة شعوره في صورة رقمية في مجال ما بين هذين الصفتين المكونتين لطرفي السلم المتدرج.

ويتكون المقياس على طريقة "أزقود" من مقاييس جزئية، يعالج كل منها جانبا من جوانب العمل مثل محتوى العمل، الإشراف، الظروف الفيزيائية، الأجر الخ، بحيث يتم تكوين سلالم تدريجية ذات قطبين يحملان صفتين متناقضتين لكل جانب من جوانب العمل المعنية بالدراسة، وتجمع مجموع الدرجات التي يشير عليها المفحوص لتمثل مستوى الرضا العام لديه، في حين تمثل درجات جانب من جوانب العمل الجزئية مستوى الرضا الجزئي لهذا الجانب، هذا شريطة أن يخضع المقياس لدراسة علاقة الارتباط بين الجوانب الجزئية والمقياس الكلي، بحيث تحذف كل العبارات التي يكون ارتباطها بالمقياس الكلي ضعيفا. (كريب، 2010: 31)

- مؤشر وصف الخدمة:

تم تطويره في أواخر الستينات من طرف سميث (SMITH)، "كاندل" (KANDALL) و"هيلين" (HULIN) وقد لاقى هذا المقياس رواجاً كبيراً، وقد سمي كذلك لأنه يطلب من المستجوبين وصف أعمالهم، فمستخدمي هذا المقياس يتحصلون على علامات أوجه متعددة من الوظيفة ومحيط العمل، حيث يقيس الرضا إستناداً إلى خمسة أوجه هي الأجر، الترقيات، أو فرض الترقية، زملاء العمل، الإشراف والعمل في حد ذاته. (عزيزو 2015: 86، 87)

- إستبيان مينسوتا: هذا الإستبيان قد طور من طرف فريق من الباحثين من جامعة مينسوتا وهم: "وايس" (WEISS)، "دواس" (DAWIS)، "انغلند" (ENGLAND)، "لوفكويس" (LOFQUIST) في سنة 1967. (بوخمخ، عمارة، 2011: 112)

ويعد إستبيان جامعه مينسوتا أحد أهم الأدوات المستخدمة على نطاق واسع لقياس الرضا الوظيفي [SCARPELLO FCAMBELL 1983] إذ تسمح كثرة الأبعاد في هذا المقياس بفهم أكثر عمقا للرضا الوظيفي وهذا ما يبحث عنه كثير من الباحثين .

وقد كتبت الصيغة الأصلية لإستبيان مينسوتا للرضا الوظيفي باللغة الإنجليزية، وتوجد له ترجمة وحيدة صالحة للإستخدام باللغة الفرنسية (ROUSSEL, 1996)، كما توجد له ترجمة باللغة البرتغالية (MARTINS 2008) لكن لا يوجد له ترجمة معتمدة باللغة العربية، إلا بعض المحاولات الإجتهدية القليلة لبعض الباحثين في إطار إعداد الأطروحات والمذكرات . (ونوغي، 2015: 78)

ويشمل هذا المقياس العناصر التالية: إستخدام المقدرات، الإنجاز، مستوى النشاط، التقدم، تفويض السلطة، سياسات وممارسات المنظمة، التعويضات، زملاء العمل، الإبداع، الإستقلالية، القيم الأخلاقية، التقدير، المسؤولية، الأمان، الخدمات الإجتماعية، المركز الإجتماعي الوظيفي، الجانب الفني للإشراف، الجانب الإنساني للإشراف، التنوع في مهام العمل، وظروف العمل . (الشوا، 2015: 23)

ويطلب من المستجوب الإشارة الى مستوى رضاه بخصوص كل منها . مقارنة مع مؤشر وصف الخدمة: (JDI) فاستبيان مينسوتا (MSA) مقياس مبنى بصفة كبيرة على العاطفة، ولذلك فالإجابات تشير إلى حب ذلك الشيء أو كرهه أكثر منها عملية وصف له. (بو خمخ وعامرة، 2011: 112)

إن هذا المقياس هو أكثر تدقيقا من مؤشر وصف الخدمة، ورغم الخصوصية الكبيرة لأوجه هذا الإستبيان، فالعديد من محتواه موجود في مقاييس أخرى على سبيل المثال عبارات كلا من جانبي العلاقات الإنسانية والكفاءة التقنية والإشراف في إختيار مسح الرضا الوظيفي، ويبقى العيب الأكبر لإستبيان مينسوتا هو الطول بالنسبة للصيغة الكاملة المتكونة من 100 عبارة، فمن الصعب إدارتها خاصة إذا كان الباحث يريد قياس متغيرات أخرى، كما أن الصيغة المصغرة ب 20 عبارة تبقى أطول من العديد من قياسات الرضا المتوفرة. (عزیزو، 2015: 89)

- مسح الرضا الوظيفي (jobsatisfactionsurey jss)

يتمتع هذا المقياس بدليل معتبر يدعم خصائصه السيكمترية حيث في الأصل تم تطويره من طرف "سباكتر" (spectator) في 1985 كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، هذه الأوجه مع وصف وجيز لها :

الجدول رقم (2): الأوجه التسعة لمسح الرضا الوظيفي (JSS)

الوجه	الوصف
الأجر	الرضا عن الأجر والزيادات فيه
الترقية	الرضا عن فرص الترقية
الإشراف	الرضا عن المشرف المباشر
المزايا	الرضا عن المزايا
العوائد المشروطة	الرضا عن العوائد (ليس شرطا المالية) تقدم للأداء الجيد
ظروف التشغيل	الرضا عن القواعد والإجراءات
زملاء العمل	الرضا عن زملاء العمل
طبيعة العمل	الرضا عن نوع العمل المؤدى
الإتصال	الرضا عن الإتصال داخل المنظمة

مقارنة بالقياسات الأخرى الموصوفة سابقا . هذا المقياس يعتبر نموذجا، حيث أن مكوناته تمثل عبارات حول عمل الفرد أو وضعية العمل، والمستجوبون مطالبون بالإشارة الى أي مدى يوافقون على كل عبارة، من خلال وضع دائرة حول أحد الأرقام، ونظرا لطبيعة هذا المقياس، فهذا المقياس يعتبر أكثر شبها بمؤشر وصف الخدمة (JDI) لأنه أكثر وصفا في طبيعته من إستبيان مينسوتا. مع ذلك وعلى عكس مؤشر وصف الخدمة يمكن تخزين نتيجة الرضا الوظيفي الإجمالي لمسح الرضا الوظيفي (JSS) في الحاسوب عن طريق جمع نتائج الأوجه، وبما أن كل وجه من الأوجه التسعة: يتكون من 4 عبارات، فإنه يمكن الحصول على نتيجة الرضا الإجمالي عن طريق جمع نتائج كل عبارة . (بوخمخ وعامرة، 144:2011)

- المقابلة: Interview

وهذا أسلوب آخر للحصول على المعلومات ومعرفة درجة الرضا عن العمل، وفي الغالب يمكن الحصول على معلومات أكثر دقة وأكثر عمقا عن إتجاهات الأفراد نحو العمل، إذا تمت إدارة المقابلة بكفاءة . وهي من أكثر المقاييس فعالية في معرفة الرضا الوظيفي للعاملين، خاصة إذا كان حجم المنشأة صغيرا . (بسيسو، 2009: 20)

- الملاحظة:

بأنه يتم ملاحظة سلوك العاملين، ثم يتم بعد ذلك إستخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين ومشاعرهم .(الشوا، 2015: 24)

- طريقة تحليل الظواهر:

تقوم هذه الطريقة على قياس الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية للموظف ، كالغياب وترك العمل، وتحليل الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه وظيفته وعمله، ومن مميزات تحليل الظواهر إمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف الى الإستمرار في عمله أو تركه، ومن عيوب هذه الطريقة أنها أهملت الظواهر التي لها علاقة بالرضا الوظيفي مما لا يمكن قياسه كأثر سلوكي مثل الدافعية .(أبو غزالة، 2016: 124) نخلص إلى أن للرضا الوظيفي طرق ومقاييس مختلفة لتحديد أسبابه، والتي تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من الدقة والشمول للبيانات، سواء أكانت مقاييس موضوعية أم ذاتية.

8/ آثار الرضا الوظيفي: يعتبر الرضا الوظيفي من الظواهر العامة التي يجب الإهتمام بها في كل مجالات العمل في كل وقت وذلك لسببين:

الأول: لكونه هدف كل عامل كغاية حياتية، وهو السبب الوحيد الذي يضمن بقاء العامل وجديته حتى وإن كان الأجر مرتفعا، فإذا لم يحدث الرضا لسبب أو لآخر لن يكون العامل مستقرا، ولن يكون أدائه جيدا ومرتفعا .

الثاني: هو إسهام الرضا في باقي الإتجاهات، إذ يحدث آثارا سلبية أو إيجابية على سلوكات الفرد بل على كل الظواهر الموجودة في مجال العمل. (بووذن، 2007: 59)

8-1 آثار الرضى الوظيفي على الصحة العقلية والجسمية للعامل:

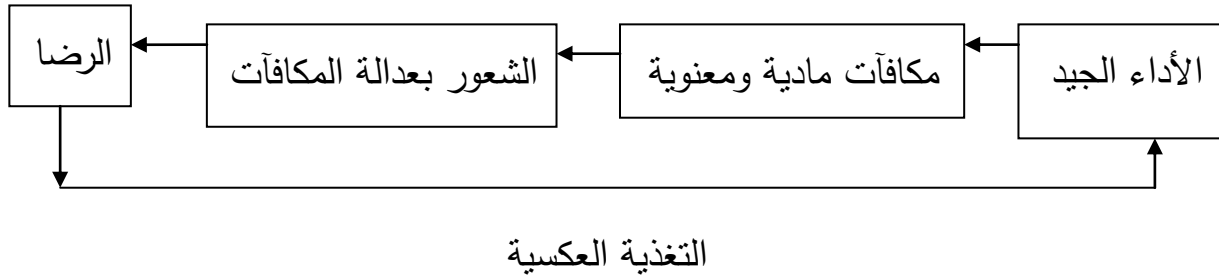
أثبتت العديد من الدراسات أن العمال الذين لديهم درجة مرتفعة من الرضا الوظيفي أقل عرضة للإصابة بالأمراض المهنية خصوصا (السكري، الضغط الدم ...) كما أن لهم إتجاهات إيجابية نحو ذواتهم، مما يجعلهم أقل عرضة لنوبات الإكتئاب ومختلف الإضطرابات النفسية، وأنه يحدث العكس في حالة الشعور بعدم الرضا.

ومن أشهر الدراسات في هذا الإطار دراسة "هيرزبرغ" وزملاؤه، الذين أكدوا أن إستمرار حالة عدم الرضا الوظيفي لدى العامل تؤدي إلى الإحساس بألم الرأس وفقدان

الشهية وعسر الهضم، أما (برك) فقد وجد إرتباطا بين عدم الرضا وبعض الأعراض العضوية كالتعب، وصعوبة التنفس، وصداع الرأس وغيرها . (عزيزو، 2015: 92)

8-2 آثاره على الأداء: قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث إشغال الباحثين في هذا الميدان، والسبب واضح لأننا نريد أن يكون العمال سعداء ومنتجين . لذلك فإن فكرة كون الرضا عاملا مسببا في السلوك المهني، وبالخصوص مستوى الأداء، والذي أكدته نتائج دراسات الهاوتورن، حيث عند إدخال تغييرات على محيط العمل كفترات الراحة، ساعات العمل، نوع الإشراف، يتحسن الأداء والروح المعنوية، ويشير الكثير من الباحثين إلى أنه لفهم طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والسلوك المهني، لا بد من فهم طبيعة الشعور وعلاقته بطريقة العمل وأسلوبه، فإذا لاحظ الفرد بأن الهدف المحقق في عمله يدعم وجوده أو يحسنه، فإن شعوره سيكون إيجابيا، أما إذا رآه كتهديد لوجوده فإن شعوره سيكون سلبيا مما يؤثر ذلك على أداء العامل . (بووذن، 2007: 62)

الشكل رقم (10): رسم توضيحي يوضح العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي



8-3 آثار الرضا على الإتجاهات:

إذا كان العمل جزءا من الحياة اليومية للفرد فإن له تأثير على حياته، ذلك أن الرضا الوظيفي له تأثير على رضا الفرد في الحياة بصفة عامة، بل أكثر من ذلك يعد الجانب الأهم في سعادته ورضاه، لكون العمل المجال الذي يقضي فيه معظم أوقاته ولكونه مصدر قوته وقوت أفراد عائلته، ومن الناحية النفسية يمكن أن نقول بأن العمل ضرورة وجودية، إذ هناك أفراد لا يمتنون مهنة إلا لتحقيق التوازن النفسي فيقول بعضهم " لا بد أن أكون كغيري أشتغل وأنقضى أجرا عن جهدي" رغم إكتفائهم ماديا، فلذلك فإن الرضا المهني كإتجاه له آثار واضحة على مختلف الإتجاهات على العائلة.

ولقد وجه وايتز 1952، كورنهارس 1965، إيريس باريت Irisberret علاقة بين إتجاهات العمال نحو العمل وإتجاهاتهم نحو حياتهم، ونشير إلى أن هذه المعادلة متبادلة

التأثير، فكما أن لإتجاهات العمل آثارا على إتجاهات الحياة فلهذه الأخيرة آثارا على الحياة العملية، والحقيقة أنه لا يمكن الفصل بين الناحيتين، إذ أن الحياة اليومية متواصلة بين جميع جوانبها، وهنا نذكر بأن المشاكل التي يتخبط فيها العامل خارج عمله تؤثر بصورة أو بأخرى على توازنه في مكان العمل، وتشكل إحدى مكونات مستوى رضاه، بالإضافة إلى إمكانية تأثير بعض سمات الشخصية (عاداته، ميوله، عواطفه، أساليب سلوكه كلها) على النوعين من الإتجاهات، كما أن الرضا المهني يمكن أن يؤثر على نظرة الفرد لنفسه وقدراته، فهيرزبرغ مثلا وجد بأن الرضا المهني يرفع من الثقة بالنفس وهي نتيجة هامة جدا، إذ الثقة بالنفس تجعل العامل يبذل كل ما في وسعه ويقدم كل إمكانياته. (بووذن، 2007: 63).

مظاهر عدم الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية. (البليهد، 2014: 152).

والتي تظهر من خلال الغياب، دوران العمل التمارض، الإصابات، الشكاوي، الإضراب، اللامبالاة.

- آثار الرضا الوظيفي على الغياب:

يعرف الغياب عموما على أنه: "نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم". وتشمل ظاهرة التغيب المكونات التالية:

- التأخر عن العمل أو التغيب الجزئي.
- التغيب غير المبرر، الذي ينظر إليه كظاهرة تقليدية للتغيب يعبر عن وجود حالات الصراع وعدم التكيف. (عزیزو، 2015: 92)
- التغيب قصير المدة الذي يدعي فيه العامل المرض مبررا ذلك بشهادة طبية، وقسم (نسيم، 2011) عوامل الغياب إلى عوامل شخصية وأخرى مهنية.
- العوامل الشخصية: وتشمل السن، الحالة الصحية، الجنس، الحالة العائلية، المستوى التأهيلي، الأقدمية، النشاطات الشخصية وظروف السكن والمواصلات .
- العوامل المهنية: وتضم مستويات التأهيل، تأثير ظروف المحيط وأوقات العمل، النشاط، بيئة العمل المادية والتي تشمل نمط الإتصال وطريقة المكافأة، إلى جانب كل الإجراءات ذات التأثير النفسي كالمعاملة والإشراف وجماعة العمل. (مداح، 2015: 47، 48)

- **الرضا الوظيفي ودوران العمل:** قبل التطرق الى العلاقة التي تربط بين الرضا الوظيفي بدوران العمل، ينبغي أولاً تعريف هذا الأخير إذا يعبر "عن التغير الحاصل في عدد الموارد البشرية العاملة في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة " .
- أي أنه عبارة عن ذلك المؤشر الذي يعكس عدم الثبات والاستقرار في العمل، فهو يعني تشغيل الموارد البشرية ومن ثم الإستغناء عنها وإحلال آخرين بدلها .
- ويرى الباحثون أن إرتفاع معدلات دوران العمل يرجع الى أسباب كثيرة نذكر منها ما يلي:
- قيام الإدارة بإنهاء الخدمة سواء بالفصل النهائي أو الإستغناء المؤقت .
- الإستقالة من العمل بسبب ظروف العمل الصعبة، أو إيجاد فرصة عمل أحسن خارج المؤسسة.
- الإحالة الى التقاعد عند بلوغ السن القانوني.
- التسريح أو الفصل بسبب أخطاء ارتكبها المورد البشري أثرت سلباً على المؤسسة .
- ومن التكاليف التي تتحملها المؤسسة بسبب إرتفاع معدل دوران العمل نذكر :
- تكاليف التعيين: وهي تضم مختلف التكاليف الناتجة عن توظيف موارد بشرية جديدة مثل تكاليف الإعلانات والاختبارات ...
- تكاليف التكوين: وهي تضم مختلف التكاليف الموجهة للرفع من مهارات الموظفين الجدد من أجل إدماجهم في وظائفهم الجديدة .
- تكاليف الفصل: وهي تتمثل أساساً في التعويضات المالية التي تمنح للموارد البشرية التي تم فصلها . (شاطر، 2010: 37، 38)
- **الإصابات:** إن الحوادث والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، ماهي غالباً إلا تعبير جزئي عن عدم الرضا الوظيفي للفرد، وبالتالي إنعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا الأساس يميل الباحثون إلى إفتراض وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي، وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة جيدة من الرضا نجده أقرب الى الإصابة، إذ أن ذلك هو سبيله الى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، غير أن هذا التفسير غير مقبول من طرف بعض الكتاب، لذا نجد فروم يرجح الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا الوظيفي وليس العكس . (مداح، 2015: 49)

- الشكاوي: فالعامل يستعمل وسيلة التظلم والشكوى كآخر إجراء للتعبير عن تدمره إتجاه الأسباب التي جعلته في حالة عدم رضا عن عمله أو عن غيرها، بهدف جلب إهتمام المشرفين والإداريين لدراسة وضعيته. (عسلي، 2009: 49)
- الإضراب: يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا حدة، حيث يعبر عن التذمر وحالة من الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المؤسسة، ويلجأ العمال إلى هذا الشكل (الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة أو كبيرة العدد، ردا على الوضعية التي يعيشونها (الأجر المنخفض، طرق الإشراف، الترقية ...) ،عاكسا لطموحاتهم وتطلعاتهم إلى زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل أو المطالبة بالتغيير وغيرها. (مكفس، 2009: 107)
- نخلص الى أن الرضا له آثاره سواء أكانت إيجابية أم سلبية على الصحة الجسمية والعقلية للموظف وعلى أدائه، وعلى بقاءه في عمله، وعلى إتجاهاته بالحياة.

خلاصة الفصل

إنطلاقاً مما سلف ذكره يتبين لنا أن الرضا الوظيفي موضوع حظي بإهتمام كبير من قبل الباحثين كونه يرتبط بأهم مورد وهو "المورد البشري"، فمازال هذا المفهوم موضوع جدال ونقاش كبيرين حيث لا يوجد إتفاق بينهم حول مفهوم محدد للرضا الوظيفي، وذلك راجع لإختلاف مجالاتهم ومنطلقاتهم العلمية، حيث ظهر موضوع الرضا الوظيفي في بادئ الأمر بالمجال الصناعي ومن ثم بالمجال التربوي حيث إكتسب أهميته الخاصة، ويتسم الرضا الوظيفي بخصائص تميزه، ولكي يحدث الرضا لابد من توفر الحاجات والدافعية وتجسيدها في الأداء لإشباع الحاجات ومن ثم حصول الرضا، والعوامل التي تؤثر في حدوثه سلف تبيانها، وللرضا الوظيفي أنواع منها ما يتعلق بذاتية العامل، ومنها ما يتعلق بجوانب بيئية، ومنها ما يتعلق بهما معاً، ومنها المتوقع من خلال أدائه الوظيفي والفعلي بعد مرحلة التوقع بإشباع الحاجات، وكذا شعور الفرد بالرضا عن بعض أجزاء وعناصر العمل أي الرضا الجزئي، ولتفسير الرضا تعددت نظريات الرضا الوظيفي فمنها التقليدية والحديثة، ولتحديد أسبابه تعددت المقاييس والطرق فمنها الموضوعية والذاتية، وللرضا الوظيفي آثاره على حياة الموظف الشخصية والمهنية والإجتماعية.

الفصل الثالث: جودة الحياة

تمهيد

- 1 / مفهوم جودة الحياة
 - 2 / مكونات وأبعاد جودة الحياة
 - 3 / مبادئ جودة الحياة
 - 4 / مظاهر جودة الحياة
 - 5 / الإتجاهات والنظريات المفسرة جودة الحياة
 - 6 / قياس جودة الحياة
 - 7 / معوقات جودة الحياة
 - 8 / كيفية الوصول لجودة الحياة
 - 9 / علاقة الرضا الوظيفي بجودة الحياة
- خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد مصطلح جودة الحياة من المفاهيم الحديثة التي لاقت إهتماما كبيرا في العلوم الطبيعية والإنسانية، وحظي هذا المفهوم بإهتمام كبير في كل المجالات الحياتية، وحديثا في مجال علم النفس، حيث إهتم علماء النفس بدراسة جودة الحياة بالدرجة الأولى في مختلف التخصصات النفسية النظرية منها والتطبيقية، فقد كان علم النفس الإيجابي السباق في فهم وتحديد المتغيرات المؤثرة على جودة حياة الإنسان، وذلك لتعدد إستخدامات مصطلح الجودة بصورة واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات مثل: جودة الحياة، جودة الخدمات، وغير ذلك.

سنتطرق في هذا الفصل إلى وجهات النظر المتعددة حول مفهوم جودة الحياة، وكذا الصعوبات التي واجهت العلماء في تعريفه وإلقاء نظرة تاريخية حولها، بالإضافة إلى مكونات جودة الحياة، وأهم أبعادها ومبادئها ومظاهرها، وبعض النظريات المفسرة لها والمقاييس التي تقيسها وكيفية الوصول إليها، وأخيرا علاقتها بالرضا الوظيفي.

1 / مفهوم جودة الحياة:

1-1 تعريف الجودة:

1-1-1 لغة: من الفعل جود: الجيد: نقيض الرديء، والجمع جياذ، وجياذات: جمع الجمع، وجاد الشيء جودة وجودة: أي صار جيدا، وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. (ابن منظور، 1993: 215)

ويرجع مفهوم الجودة QUALITY إلى الكلمة اللاتينية QUALITAS والتي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء وتعني الدقة الإتقان.

كما تعني الجودة حسب قاموس أكسفورد: الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، فالجودة عبارة عن مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء الممتاز والتي لا تقبل المناقشة أو الجدل، ويشير هذا إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال خبراتهم أن يميزوا بين الجودة العالية والجودة المنخفضة، عن طريق إستخدام مجموعة من المعايير التي تميز بين النوعين من الجودة. (مشري، 2014: 223)

1-1-2 إصطلاحا: فالجودة هي انعكاس للمستوى النفسي والنوعي، وأن ما بلغه الإنسان اليوم من مقومات الرقي والتحضر، تعكس بلا شك مستوى معين من جودة الحياة.

وتعرف المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة: بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية. (الآغا والمصري، 2014: 46)

وتعرف بأنها مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظائفه على أكمل وجه. (قاموس الجودة، ب س، 18)

1-2- تعريف الحياة:

يرى فرانكل 1966 أن معنى الحياة يجعل الحياة غنية بالمعاني وأن الحياة بدون معاني يشعر الفرد باللاقيمة أو الإحساس بالخواء أو الفراغ الوجودي ويؤكد كيم 2000 أن معنى الحياة يشير إلى معنيان:

الأول: هو كل ماله أهمية أو دلالة ويشمل الأفكار التي تتعلق بشيء ما، أو حدث ما أو خبرة ما، وهنا معنى الحياة يشير إلى تفسير أحداث الحياة بشكل عام .

أما المعنى الثاني: فيشير إلى أهداف ودوافع الفرد المرتبطة بأحداث الحياة، وعليه يمكن فهم معنى الحياة على أنه تفسير لحياة الفرد ودوافعه وأهدافه. (زغوط، 2014: 26)

1-3- تعريف جودة الحياة:

- تعريف منظمة الصحة العالمية 1995: تعرف منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها "إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته ومستوى إهتمامه". (أبو الرب، 2013: 431)

- يرى كل من لي مان وجينياس 1998 أن تتمثل جودة الحياة في الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية والمتعة في ظل الظروف التي يحياها الفرد. (بخش، 2006: 9)

- أما هانشيزوم وكاناكوك 2001: درجة شعور الفرد بالسعادة النفسية الناتجة من رضاه بظروف حياته اليومية . (مبارك، ب س: 720)

- ويعرف حسن مصطفى 2005 جودة الحياة بأنه "مجموع تقييمات الأفراد لجوانب حياتهم اليومية في وقت محدد وفي ظل ظروف معينة، وإدراكهم لمكانتهم ووضعهم في الحياة في محيط المنظومة الثقافية والقيمية التي يعيشون فيها، وعلاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومعاييرهم وإهتماماتهم في ضوء تقييمهم للجوانب التالية:

- 1- الرضا عن الحياة.
- 2- الأنشطة المهنية.
- 3- أنشطة الحياة اليومية.
- 4- السعادة.
- 5- الأعراض النفسية.
- 6- الصحة البدنية.

7- المساندة، والعلاقات الإجتماعية. 8- الحالة المادية (المالية). (حسن، 2005: 12)

- ويضيف أبو سريع وآخرون 2006: أن جودة الحياة هي المشاعر الذاتية بالسعادة الشخصية، والرضا عن النفس وعن الجوانب ذات الأهمية في حياة الشخص، ويضيفون أيضاً بأنه يجب التأكيد على مفهوم الذاتية بإعتبار أن تقدير الشخص الذاتي لمدى سعادته ورضاه عن حياته هو الأساس في الحكم على جودة حياته. (أبو سريع، 2006: 206)

- ويعرف دينير 2009: بأنها الإدراكات الحسية للفرد تجاه مكانته في الحياة من الناحية الثقافية، ومن منظومة القيم في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وكذلك علاقته بأهدافه وتوقعاته ومعتقداته، وتشمل أوجه الحالة النفسية ومستوى الإستقلال الشخصي. (بوعيشة، 2014: 71)

- في حين ذكر أبو حلاوة 2010 أن جودة الحياة تعكس وعي الفرد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والإجتماعية لتحقيق الرضى عن الحياة والإستمتاع بها، والوجود الإيجابي، ذلك لأن جودة الحياة تعبر عن التوافق النفسي كما يعكسه الشعور بالسعادة والرضى عن الحياة كنتاج لظروف الحياة المعيشية والحياتية، والإدراك الذاتي لهذه الحياة، حيث ترتبط جودة الحياة بالإدراك الذاتي لهذه الحياة، لكون هذا الإدراك يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعية للحياة، كالتعلم والعمل ومستوى المعيشة والعلاقات الإجتماعية من ناحية وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد من ناحية أخرى. (أبو حلاوة، 2010: ب ص)

كما تعرف جودة الحياة بأنها حالة عامة إيجابية يشعر خلالها الفرد بالصفاء والهدوء والطمأنينة والبهجة، والإرتياح والرضا، وحسن الحالة الصحية والنفسية، وتقبل وفهم الذات كما هي، والتوافق والتفاعل الأكاديمي والإجتماعي. (النواجحة، 2012: 66)

وفي تعريف آخر هي عملية نسبية تختلف من شخص لآخر، حسب إحتياجاته النفسية والروحية والعقلية والجسدية في إطار النواحي الإجتماعية والصحية والإقتصادية. (الخالدة، 2013: 394)

فجودة الحياة لدى الأساتذة تتمثل في مشاعر الرضا والسعادة النفسية والقدرة على إشباع مختلف الحاجات، من خلال ثراء الظروف البيئية ورفي الخدمات المقدمة لهم في بيئة عملهم.

1-4- الصعوبات التي تواجه تعريف جودة الحياة:

يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لعدة اعتبارات منها:

أن المتخصصين في كل مجال من المجالات العلمية المختلفة إعتبروا دراسة هذا المفهوم حكراً عليهم، وعرفوه من وجهة نظرهم المتخصصة، ولذا ظهرت وجهات نظر متعددة وغير متفقة على تعريف محدد لهذا المفهوم، فقد إستخدمه البعض لمعرفة جدوى برامج الخدمات الطبية والإجتماعية، أو للتعبير عن الرقى والتقدم، وإستخدمه آخرون لتحديد إدراك الفرد لمدى قدرة الخدمات المقدمة إليه على إشباع حاجاته الأساسية.

أن مفهوم جودة الحياة من المفاهيم المحيرة نظراً لإستخدامه في كثير من المواقف المختلفة وفروع العلم المتعددة، فيمكن أن يشير إلى الصحة أو السعادة، أو إلى تقدير الذات، أو الصحة النفسية، أو الرضا عن الحياة، ولذا تختلف وجهات النظر وتتعدد الطرق التي يمكن أن يقاس بها، ولا يوجد إتفاق محدد حول مفهوم محدد واحد أو طريقة واحدة لقياسه.

أن مفهوم جودة الحياة يتغير بتغير الزمان وبتغير حالة الفرد النفسية والمرحلة العمرية التي يمر بها، فالسعادة تحمل معاني متعددة للفرد نفسه في المواقف المختلفة، فالمريض يرى السعادة في الصحة، والفقير يرى السعادة في المال، وهكذا تتغير المفاهيم مع تغير الظروف المحيطة بالفرد.

إن مفهوم جودة الحياة يعد مفهوماً نسبياً يختلف من شخص لآخر من الناحيتين (النظرية والتطبيقية) إستناداً إلى المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة ومتطلباتها، والتي غالباً ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة، مثل القدرة على التفكير، واتخاذ القرارات، والقدرة على التحكم وإدارة الظروف المحيطة، والصحة الجسمية والنفسية والظروف الإقتصادية والإجتماعية، والمعتقدات الدينية، والقيم الثقافية والحضارية، التي يحدد من خلالها الأفراد الأشياء المهمة والأكثر أهمية، والتي تحقق سعادته في الحياة. (حرطاني، 2014: 25)

كما أنه مفهوم يحدده بعض المتغيرات الثقافية، مما يجعل هناك فروقاً في التعريف بين الثقافات المتعددة، حيث يشير ليمان إلى أن تعريف هذا المفهوم هو بمثابة مهمة صعبة، حيث إنه يتحدد إلى مدى كبير بالمتغيرات الثقافية، ولذلك فإن المجتمعات المختلفة تعرف جودة الحياة بطرق مختلفة، ولا يوجد تعريف نموذجي ومتفق عليه في جميع الثقافات

ولدى كل الباحثين، ويشير كلاً من تيلور ورسينو بأن الفلاسفة ومن خلال العقود المتعاقبة قد فشلوا في الاتفاق على مفهوم واضح ومحدد لجودة الحياة.

ويعرف أيضاً على أنه مفهوم لا يقتصر على نفي المرض أو الخلو من الأمراض فقط، ولكنه يمتد إلى الجوانب الايجابية، فقد اعتبرت بعض الدراسات جودة الحياة نتاجاً للصحة النفسية، وأكدت على تحسين جودة الحياة كهدف واضح لبرامج الصحة النفسية، وأحد المحركات الهامة للحكم على مدى نجاح هذه البرامج.

وأعتبر تعريف منظمة الصحة العالمية (WHO): للصحة النفسية بأنها ليست مجرد الخلو من الأمراض، ولكنه حالة أكثر إيجابية تبدو في الصلاحية الجسمية والإنفعالية والاجتماعية أساساً لتفسير جودة الحياة.

ويرى كلاً من بارى وكروسبي بأنه لا توجد نظرية محددة لجودة الحياة ينطلق منها هذا التعريف، وأن معظم الدراسات ينقصها المنهج الواضح في قياس هذا المفهوم.

(الهنداوي، 2011: 30)

إذا يعود إختلاف وجهات النظر بين الباحثين باختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم في البحث حول تعريف جودة الحياة، إلى إختلاف الزمان والمكان والقيم والمعتقدات الاجتماعية. **1-5 نشأة وتطور جودة الحياة:** الفكرة الأولية لجودة الحياة بدأ ظهورها في المناقشات التاريخية لفلاسفة اليونان (أرسطو، سقراط، بلاتو) حول طبيعة جودة الحياة ومواصفاتها، ورغم أن مبدأ مؤشرات جودة الحياة بدأ في الظهور من خلال تطور فكرة المؤشرات الاجتماعية خلال الستينيات، إلا أن لها جذور في وسائل القياس الإقتصادية خلال القرنين 18 و 19 وأوائل القرن العشرين، هذه المؤشرات المبكرة وما حولها إنقسمت على نوعين من المؤشرات الكمية والمؤشرات النوعية. (شيخي، 2014: 86)

وتطورت دراسات جودة الحياة في الجانب السياسي والإقتصادي نتيجة ظهور تيار جديد على يد مارتن سيلجمان (Martin Selgma)) الذي نادى به في شعار الدستور " الحق في السعادة لكل أمريكي " . (مقاوسي، 2016: ب ص)

وأصبحت نوعية الحياة من الأولويات المهمة لدى المجتمعات الغربية بعد الحرب العالمية الثانية، وأدخل المفهوم إلى معجم المفردات، وأستخدم للتعبير عن الحياة الهائلة والتي تتشكل من عدة مكونات منها: العمل والمسكن، والبيئة، والصحة، ومع بداية فترة الثمانينات وما تلاها في التسعينات، والظهور السريع لثورة الجودة وتأكيدها، جودة المنتجات

وجودة المخرجات، ودخول معايير الجودة وتطبيقها في العديد من المجالات: الصناعة، الزراعة، الإقتصاد، الطب، والسياسة، والإجتماع والدراسات النفسية، كان أحد نواتج تلك الثورة هي زيادة الإهتمام البحثي بدراسة مفهوم جودة الحياة في المجالات السابقة. (مسعودي، 2015: 204)

إذا فمفهوم جودة الحياة مر بمراحل إلى أن أصبح من المواضيع التي تشغل الباحثين، ومطلوب توفرها في العديد من الخدمات .

2 / مكونات وأبعاد جودة الحياة:

يمكن القول بأن جودة الحياة هي الممارسة الإنفعالية للأنشطة اليومية الإجتماعية والبيئية كما وكيفا بدرجة عالية من التوفيق والنجاح، وبرضا نفسي عن الحياة بشكل عام، وشعوره بالإيجابية والصحة النفسية، وتخطي العقبات والضغوط التي تواجهه بفاعلية بقصد إنجاز هذه الأنشطة بإقتدار حيث أن لجودة الحياة ثلاث مكونات رئيسية تتمثل في:

2-1-1- الإحساس الداخلي: بحسن الحال والرضا عن الحياة الفعلية التي يعيشها الفرد بينما يرتبط الإحساس بحسن الحال بالانفعالات، يرتبط الرضا بالقناعات الفكرية أو المعرفية الداعمة لفرد لهذا الإحساس، وكليهما مفاهيم نفسية ذاتية، أي ذات علاقة برؤية وإدراك وتقييم الفرد .

2-1-2 القدرة على رعاية الذات والإلتزام والوفاء بالأدوار الإجتماعية: تمثل إعاقة المنظور المناقض لهذه القدرة، وترتبط بعجز الفرد عن الإلتزام أو الوفاء بالأدوار الإجتماعية.

2-1-3- القدرة على الإستفادة من المصادر البيئية المتاحة: الإجتماعية منها (المساندة الإجتماعية، والمادية (معيار الحياة)، وتوظيفها بشكل إيجابي. (أبو حلاوة، 2010: 10)

ويري فرجاني 1992 أن مكونات جودة الحياة هي:

2-1-1 الحقوق الفردية: والتي تنفرع إلى عدة نقاط:

- السلامة الشخصية: (حظر التعذيب والإيذاء البدني والنفسي، والمعاملة غير الإنسانية، والعقوبات القاسية أو المحطة بالكرامة).

- حرية الرأي والتعبير والبحث عن المعلومات والأفكار والحصول عليها ونقلها.

- حرية الفكر والعقيدة والتعبير عنها.

- حرية الحياة الخاصة.

2-1-2- الحقوق الجمعية: وتنقسم إلى ما يلي:

- تكوين الأسرة.
- الرعاية الاجتماعية والصحية.
- مستوى معيشة لائق.
- التعليم المجاني في المرحلة الأساسية، والمكسب للقيم والمهارات والتوجهات الاجتماعية المحفزة للنهضة، والمستمر مدى الحياة. (نعيسة، 2012: 154)
- ومن جهة أخرى حددت مكونات جودة الحياة فيما يلي:
- القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
- القدرة على التحكم.
- الصحة الجسدية والعقلية.
- الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية.
- المعتقدات الدينية والقيم الثقافية والحضارية.
- الأوضاع المالية والإقتصادية التي عليها يحدد كل شخص ما هو الشيء الأهم بالنسبة له والذي يحقق سعادته في الحياة . (إزدي وحرطاني، 2016: 37)
- من خلال ما سبق نجد أن الرضا والسعادة من أبرز المكونات الأساسية لجودة الحياة إضافة إلى القدرة على إشباع حاجات الفرد من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجال الاجتماعي والنفسي والتعليمي.

كما يوظف جون Jones مكونات جودة الحياة كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): يمثل مكونات جودة الحياة حسب Jones (شيخي، 2014: 78)

على المستوى الشخصي	على المستوى المجتمعي	
كيف يتغير الشخص تجاه نفسه وحالاته	كيف يتغير الشخص تجاه مجتمعه وقدرته على المشاركة والتأثير في قرارات المجتمع نحو جودة الحياة.	الشخصي/نوعي (الإحساس)
الحالات الوظيفية مثل التعليم	الحالة الإقتصادية والاجتماعية والبيئية والكفاءة الحكومية	موضوعي / كمي (الحالات)

2-2 أبعاد جودة الحياة:

ينظر إلى جودة الحياة على أنها تركيب متعدد الأبعاد، وقد إعترف الباحثون الذين حاولوا إجراء قراءة شاملة حول متغير جودة الحياة، بأنه متغير الأبعاد وهلامي الملامح وغامض التفاصيل، ويرجع ذلك إلى تعدد المجالات التي تستخدمه، و الطفرة الأخيرة والحديثة نسبياً في بحث ودراسة متغير جودة الحياة في الحقول العلمية المختلفة، مثل الطب والإقتصاد وعلم الاجتماع وبرامج الإرشاد وإعادة التأهيل، أكدت أن هذا المفهوم متعدد الأبعاد.

يرى كلاً من جرينلي وجرينبرج أن غالبية الجهود التي بذلت لقياس جودة الحياة، تتضمن إعتبار المفهوم متعدد الأبعاد، ويتضمن إدراك الفرد للرضا عن الحياة كما تقاس من وجهة نظر الفرد، ويطلق عليها جودة الحياة الذاتية (SQOL) وخصائص الموقف الذي يعيش فيه الفرد، والتي يمكن قياسها بصورة موضوعية، ويطلق عليها جودة الحياة الموضوعية (OQOL) إلا أن العديد من الدراسات تركز على أهمية الجوانب الذاتية في مقياس جودة الحياة، وبعض الدراسات تهمل تماماً الجوانب الموضوعية.

وتضيف مجدي إلى أن هناك ثلاثة أبعاد لجودة الحياة وهي كالتالي:

2-2-1- جودة الحياة الموضوعية: وتتمثل بما يوفره المجتمع من إمكانيات مادية، إلى جانب الحياة الاجتماعية الشخصية للفرد.

2-2-2- جودة الحياة الذاتية: والتي تعني كيفية شعور كل فرد بالحياة الجيدة التي يعيشها أو مدى الرضا والقناعة عن الحياة، ومن ثم الشعور بالسعادة .

2-2-3- جودة الحياة الوجودية: وتعني مستوى عمق الحياة الجيدة داخل الفرد والتي من خلالها يمكن للفرد أن يعيش حياة متناغمة، والتي يصل فيها إلى الحد المثالي في إشباع حاجاته البيولوجية، والنفسية، كما يعيش في توافق مع الأفكار والقيم الروحية والدينية السائدة في المجتمع. (بحيري وآخرون، 2015: ب ص)

ويذكر كل من ويدار وآخرون Widar, et al أن هناك إجماعاً على وجود أربعة أبعاد رئيسية لجودة الحياة هي:

1- البعد الجسمي: وهو خاص بالأمراض المتصلة بالأعراض.

2- البعد الوظيفي: وهو خاص بالرعاية الطبية، ومستوى النشاط الجسمي.

3- البعد الاجتماعي: وهو خاص بالاتصال والتفاعل الاجتماعي مع المحيطين.

4- البعد النفسي: وهو خاص بالوظائف المعرفية والحالة الانفعالية، والإدراك العام للصحة، والصحة النفسية، والرضا عن الحياة والسعادة . (الهنداوي، 2011: 40)

ويقدم كلاً من فيلس وبيري نموذجاً لجودة الحياة تتكامل فيه المؤشرات الموضوعية والذاتية للمدى الواسع لمجالات الحياة، وللقيم الفردية، ويتضمن هذا النموذج خمسة أبعاد أساسية هي: الصلاحية الجسمية، والرفاهية المادية، والرفاهية الاجتماعية، والصلاحية الانفعالية، والنمو والنشاط. (الهنداوي، 1120: 39)

بينما يرى **بيترمان وسيلا** بأن أبعاد جودة الحياة عبارة عن سبعة أبعاد يمكن من خلالها قياس جودة الحياة لدى الفرد وهي:

1- التوازن الانفعالي: ويتمثل في ضبط الانفعالات الإيجابية والسلبية كالحزن والكآبة والقلق وغيرها من الانفعالات.

2- الحالة الصحية العامة للجسم .

3- الاستقرار المهني: حيث يمثل الرضا عن العمل بعداً هاماً في جودة الحياة.

4- إستمرارية التواصل: العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العائلة.

5- الاستقرار الأسري: تواصل العلاقات داخل البناء العائلي.

6- الاستقرار الإقتصادي: وهو ما يرتبط بدخل الفرد الذي يعينه على مواجهة الحياة.

7- التوائم الجنسي: ويرتبط ذلك بصورة الجسم وحالة الرضا عن المظهر والشكل العام.

(أبو يونس، 2013: 68)

أما شالوك فيشير إلى أنه ليس هناك حاجة إلى تصنيف متغيرات جودة الحياة إلى بعدين (موضوعي وذاتي) بل اعتبره تصنيفاً ينقصه بعض المرونة، حيث توجد متغيرات أخرى تخرج عن هذا التصنيف الثنائي، وبذلك يضيف بأنه هناك ثمانية أبعاد متنوعة لمفهوم جودة الحياة، والتي يمكن أن تختلف في درجة أهميتها، وفقاً لتوجه الباحث وأهدافه عند دراسة المفهوم والمنطق النظري الذي يحكم هذه الدراسة، والأبعاد الثمانية كالتالي:

1- جودة المعيشة الانفعالية: وتشمل الشعور بالأمان، والجوانب الروحية، والسعادة، والتعرض للمشقة، ومفهوم الذات، والرضا أو القناعة.

2- العلاقات بين الأشخاص: وتشمل الصداقة الحميمة، والجوانب الوجدانية، والعلاقات الأسرية، والتفاعل، والمساندة الاجتماعية.

3- **جودة المعيشة المادية:** وتشمل الوضع المادي، وعوامل الأمان الإجتماعي، وظروف العمل، والممتلكات، والمكانة الاجتماعية والإقتصادية.

4- **الإرتقاء الشخصي:** ويشمل مستوى التعليم، والمهارات الشخصية، ومستوى الإنجاز.

5- **جودة المعيشة الجسمية:** وتشمل الحالة الصحية، والتغذية والإستجمام، والنشاط الحركي، ومستوى الرعاية الصحية، والتأمين الصحي، ووقت الفراغ، ونشاطات الحياة اليومية.

6- **محددات الذات:** وتشمل الإستقلالية والقدرة على الإختيار الشخصي، وتوجيه الذات، والأهداف، والقيم.

7- **التضمين الإجتماعي:** ويشمل القبول الإجتماعي والمكانة، وخصائص بيئة العمل، والتكامل والمشاركة الاجتماعية، والدور الإجتماعي، والنشاط التطوعي، وبيئة المسكن.

8- **الحقوق:** وتشمل الخصوصية، والحق في الإنتخاب والتصويت، وأداء الواجبات، والحق في الملكية. (الهنداوي، 2011: 40)

من خلال التقسيمات السابقة لأبعاد جودة الحياة يمكن القول بأن لجودة الحياة أبعادا متعددة ومتنوعة، ولعل ذلك يرجع إلى تعدد زواياها ووجهات النظر فيها.

حددت الباحثة (أبو يونس، 2013: 71) للمقياس المتبنى في الدراسة الحالية أبعادا لجودة الحياة لدى المعلمين، تمثلت هذه الأبعاد بالآتي:

الأهداف التي تحققها مهنة التعليم للمعلم.

التوقعات التي يعمل المعلم على تحقيقها من خلال مهنته.

الإهتمامات وعلاقتها بإدراك المعلم لوضعه في الحياة.

المعايير التي يؤدي المعلم تحقيقها وتطوير ذاته على أساسها.

3/ مبادئ جودة الحياة:

أما عن جودة الحياة، تعتمد على مجموعة من المبادئ منها:

3-1- أن جودة الحياة مرتبطة بمجموعة من الإحتياجات الرئيسية للإنسان، ويمدى قدرته على تحقيق أهدافه في الحياة.

3-2- أن هذه المبادئ مشتركة بين الشخص المعاق وغير المعاق (الأسوياء).

3-3- أن معاني جودة الحياة تختلف باختلاف وجهات النظر الإنسانية، بمعنى أنها تختلف من شخص إلى آخر، ومن عائلة إلى أخرى، ومن برنامج تأهيلي إلى آخر، ومن شخص مهني إلى آخر.

3-4- أن مفهوم جودة الحياة له علاقة وطيدة ومباشرة في البيئة التي يعيش فيها هذا الإنسان.

3-5- أن مفهوم جودة الحياة يعكس التراث الثقافي للإنسان والأشخاص المحيطين به. (الهنداوي، 2011: 36)

وتوصل جودي إلى بعض الحقائق الخاصة بجودة الحياة وهي أنها:

- تتكون جودة الحياة للأشخاص المعاقين من نفس العوامل والعلاقات ذات الأهمية في تكوين جودة الحياة لغير المعاقين.
 - يشعر الفرد بجودة الحياة عندما تشبع حاجاته الأساسية، وتكون لديه الفرصة لتحقيق أهدافه في مجالات حياته الرئيسية.
 - ترتبط جودة حياة الفرد بجودة حياة الأشخاص الآخرين الذين يعيشون في البيئة نفسها.
 - جودة الحياة بناء نفسي يمكن قياسه من خلال المؤشرات الذاتية والمؤشرات الاجتماعية.
 - تعزيز جودة الحياة يتضمن الأنشطة وبرامج التأهيل والعلاج والدعم الاجتماعي.
- (هاشم، 2001: 103)

نخلص إلى أنه لتتحقق جودة الحياة لدى الأفراد لابد من الاعتماد على مبادئ عدة .

4/ مظاهر جودة الحياة:

يمكن أن نجل مظاهر جودة الحياة في خمسة حلقات ترتبط فيها الجوانب الموضوعية والذاتية وهي كالتالي:

4-1- الحلقة الأولى: العوامل المادية والتعبير عن حسن الحال:

- العوامل المادية الموضوعية: والتي تشمل الخدمات المادية التي يوفرها المجتمع لأفراده، إلى جانب الفرد وحالته الاجتماعية والصحية والتعليمية، حيث تعتبر هذه العوامل عوامل سطحية في التعبير عن جودة الحياة، إذ ترتبط بثقافة المجتمع وتعكس مدى قدرة الأفراد على التوافق مع هذه الثقافة.

-حسن الحال: ويعتبر هذا بمثابة مقياس عام لجودة الحياة، ويعتبر كذلك مظهرا سطحيا للتعبير عن جودة الحياة، فكثير من الناس يقولون بأن حياتهم جيدة ولكنهم يختزنون معنى حياتهم في مخازن داخلية لا يفتحونها لأحد.

4-2- الحلقة الثانية: إشباع الحاجات والرضا عن الحياة:

- إشباع وتحقيق الحاجات: وهو أحد المؤشرات الموضوعية لجودة الحياة، فعندما يتمكن المرء من إشباع حاجاته فإنها ترتفع وتزداد، وهناك حاجات كثيرة يرتبط بعضها بالبقاء، كالطعام والسكن والصحة، ومنها ما يرتبط بالعلاقات الاجتماعية، كالحاجة للأمن والانتماء والحب والقوة والحرية، وغيرها من الحاجات التي يحتاجها الفرد والتي يحقق من خلالها جودة حياته.

- الرضا عن الحياة: ويعتبر أحد الجوانب الذاتية لجودة الحياة، فكونك راضيا فهذا يعني أن حياتك تسير كما ينبغي، وعندما يشبع الفرد كل توقعاته واحتياجاته ورغباته، يشعر حينها بالرضا.

4-3- الحلقة الثالثة: إدراك الفرد للقوى والمتضمنات الحياتية وإحساسه بمعنى الحياة:

- القوى والمتضمنات الحياتية: قد يرى البعض أن إدراك القوى والمتضمنات حياتية بمثابة مفهوم أساسي لجودة الحياة، فالبشر كي يعيشوا حياة جيدة لا بد لهم من إستخدام القدرات والطاقات والأنشطة الابتكارية الكامنة داخلهم، من أجل القيام بتنمية العلاقات الاجتماعية، وأن ينشغلوا بالمشروعات الهادفة، ويجب أن يكون لديهم القدرة على التخطيط وإستغلال الوقت وما إلى ذلك، وهذا كله بمثابة مؤشرات لجودة الحياة.

- إحساسه بمعنى الحياة: يرتبط معنى الحياة بجودة الحياة، فكلما شعر الفرد بقيمة أهميته للمجتمع وللآخرين، شعر بإنجازاته ومواهبه، وأن شعوره بعكس ذلك قد يسبب نقصا أو إفتقادا للآخرين، فكل ذلك يؤدي إلى إحساسه بجودة الحياة. (السويركي، 2013: 70)

4-4- الحلقة الرابعة: الصحة والبناء البيولوجي وإحساس الفرد بالسعادة:

- الصحة والبناء البيولوجي: وتعتبر حاجة من حاجات جودة الحياة التي تهتم بالبناء البيولوجي للبشر، والصحة الجسمية تعكس النظام البيولوجي، لأن أداء خلايا الجسم وظائفها بشكل صحيح يجعل الجسم في حالة صحية جيدة وسليمة.

- السعادة: وتتمثل بالشعور بالرضا والإشباع وطمأنينة النفس وتحقيق الذات، وهي الشعور بالبهجة والإستمتاع واللذة، وهي نشوة يشعر بها الفرد عند إدراكه لقيمة ومتضمنات حياته مع إستمتاعه بالصحة الجسمية.

4-5- الحلقة الخامسة: جودة الحياة الوجودية:

وهي الوحدة الموضوعية لجوانب الحياة، وهي الأكثر عمقا داخل النفس، وإحساس الفرد بوجوده، وهي بمثابة النزول لمركز الفرد، والتي تؤدي بالفرد إلى إحساسه بمعنى الحياة الذي يعد محور وجودنا، فجودة الحياة الوجودية هي التي يشعر من خلالها الفرد بوجوده وقيمه، ومن خلال ما يستطيع أن يحصل عليه الفرد من عمق المعلومات البشرية المرتبطة بالمعايير والقيم والجوانب الروحية والدينية التي يؤمن بها الفرد، والتي يستطيع من خلالها تحقيق وجوده ومن ثم الشعور بالسعادة والطمأنينة والإستمتاع بالحياة، والرضا عن أنفسهم وعن الحياة التي يعيشونها، وصولاً إلى التوافق والتكيف مع الإعاقة والمجتمع. (الهنداوي، 2011: 42، 43)

نخلص إلى أن هناك مظاهر عديدة لجودة الحياة متصلة بحلقات وارد ذكرها، تختلف قيمتها من شخص الى آخر.

5/ الإتجاهات والنظريات المفسرة لجودة الحياة:

يوجد أربع إتجاهات رئيسة في تفسير جودة الحياة وهي:

5-1- الإتجاه الإجتماعي: يشير إلى عدد من الجوانب ومن منظور يركز على الأسرة والمجتمع، وعلاقات الأفراد والمتطلبات الحضرية والسكان والدخل والعمل، وضغوط الوظيفة والمتغيرات الإجتماعية الأخرى، حيث يرى أحد العلماء أنه يجب الإهتمام أكثر بنوعية العلاقات الإجتماعية أكثر من الإهتمام بالكمية من العلاقات، ومن أهم المجالات في الإتجاه الإجتماعي:

*السكان: إن علماء الإجتماع عند إهتمامهم بدراسة جودة الحياة يركزون على المؤشرات الخارجية مثل: معادلة المواليد والوفيات وضحايا الأمراض المختلفة، نوعية المساكن، مستويات تعليمية للأفراد، المجتمع ومستوى الإستيعاب والقبول في مراحل التعليم المختلفة إضافة إلى مستوى الدخل.

*العمل: يرتبط مفهوم جودة الحياة بما يقوم به الفرد من عمل أو ما يشغله من وظيفة، وثمة محددات هامة يمكن إعتبارها في هذا الصدد أن يكون لها تأثير على تحقيق هذا المفهوم

إجرائيا مثل: أوضاع العمل نفسه، والعائد المادي وما يمكن أن يوفره العمل من فرص للحراك المهني والمكانة المهنية، مما يكون له تأثيره على حياة الفرد في علاقته بالمهنة، كما أن نوعية الإشراف وعلاقة الزمالة تعد من العوامل الفعالة في تحقيق هذا المفهوم، فهي تؤثر بدرجة ملحوظة على رضا أو عدم رضا العامل عن عمله.

5-2- الاتجاه الطبي: ويهدف هذا المجال إلى تحسين جودة الحياة للأفراد الذين يعانون من الأمراض الجسمية المختلفة أو النفسية أو العقلية، وذلك عن طريق البرامج الإرشادية والعلاجية، وتعتبر جودة الحياة من الموضوعات الشائعة للمحاضرات التي تتعلق بالوضع الصحي وفي تطوير الصحة، فقد زاد إهتمام الأطباء والمتخصصين بالشؤون الاجتماعية والباحثين في العلوم الاجتماعية لتعزيز ورفع جودة الحياة لدى المرضى من خلال توفير الدعم النفسي والسيكولوجي لهم، ودراسة جودة الحياة من خلال تحديد تأثير المرض على جودة حياة الشخص المصاب بأمراض مزمنة، فتدور الإشكالية حول الاندماج وجودة الحياة المتعلقة ببعض الأعراض (كالكسل، الخمول، عدم الإحساس بالأمان).

5-3- الاتجاه النفسي: الإدراك كمحدد أساسي لجودة الحياة فجودة الحياة هي تعبير عن الإدراك الذاتي للفرد فالحياة بالنسبة للإنسان هي ما يدركه منها كما أن جميع متغيرات المنحى الاجتماعي السابق الإشارة إليها تعتمد على تقييم الفرد للمؤشرات المادية الموضوعية في حياته، ويعتمد هذا المنحى على عدة مفاهيم أساسية منها: مفهوم القيم، مفهوم الإدراك الذاتي، ومفهوم الحاجات ومفهوم الاتجاهات ومفهوم الطموح ومفهوم التوقع ومفهوم تقدير الذات إلى مفاهيم الرضا والتوافق والصحة النفسية ، وبالتالي فالأساس لجودة الحياة يتضح في العلاقة الإنفعالية القوية بين الفرد وبيئته ، وهذه العلاقة تتوسطها مشاعر وأحاسيس الفرد ومدرجاته، فالإدراك مومعه بقية المؤشرات النفسية مثل المدرجات التي تظهر من خلالها جودة حياة الفرد، كما ينظر إلى مفهوم جودة الحياة وفقا للمنظور النفسي، على أنه البناء الكلي الشامل الذي يتكون من المتغيرات المتنوعة، التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق الحياة ، وجودة الحياة تتطلب الإستمتاع بالأشياء بشكل تراكمي، أن يفهم الإنسان ذاته وقدراته وإمكانياته وتوافق ميوله وقدراته مع إختياراته بما يمكنه من الصحة النفسية والتوافق النفسي، وكذلك لمواجهة الضغوط النفسية. وحسب المنحى النفسي هو درجة إحساس الفرد بالتحسن المستمر لجوانب خاصة بالنواحي النفسية مع تهيئة

المناخ المزاجي والإنفعالي المناسبين للعمل والإنجاز، والتعلم المتصل بالعادات والمهارات والإتجاهات، وكذلك تعلم حل المشكلات وأساليب التوافق والتكيف وتبني منظور التحسن.

5-4- التوجه المعرفي: يركز هذا المنظور في تفسيره لجودة الحياة على الفكرتين الآتيتين: الأولى: إن طبيعة إدراك الفرد هي التي تحدد درجة شعوره بجودة الحياة.

الثانية: وفي إطار الاختلاف الإدراكي الحاصل بين الأفراد، فإن العوامل الذاتية هي الأقوى أثرا من العوامل الموضوعية في درجة شعورهم بجودة الحياة.

أما عن النظريات في هذا المنظور تبرز لدينا نظريات حديثة في تفسير جودة الحياة:

5-4-1- نظرية لاوتن: طرح لاوتن مفهوم طبيعة البيئة، ليوضح فكرته عن جودة الحياة وهي تدور حول إدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بظرفان هما:

- الظرف المكاني: أن هناك تأثير للبيئة المحيطة بالفرد على إدراكه لجودة حياته، وطبعا البيئة في الظرف المكاني لها تأثيرات أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة مثلا، والآخر تأثيره غير مباشر إلا أنه يحمل مؤشرات إيجابية كرضى الفرد على البيئة التي يعيش فيها.

- الظرف الزمني: إن إدراك الفرد لتأثير طبيعة البيئة على جودة حياته يكون أكثر إيجابيا كلما تقدم في العمر، فكلما تقدم الفرد في عمره كلما كان أكثر سيطرة على ظروف بيئته.

5-4-2- بنظرية رايف: ولقد أكد هذا المنظور في تفسيره لجودة الحياة على مفهوم الذات التي تدور حول مفهوم السعادة النفسية، إذ أن شعور الفرد بجودة الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة التي حددها رايف بستة أبعاد يضم كل بعد ست صفات تمثل هذه الصفات نقاط التقاط لتحديد معنى السعادة النفسية وهي:

*البعد الأول: الإستقلالية تمثل قدرة الشخص على إتخاذ القرارات، يكون مستقل بذاته.

*البعد الثاني: التمكن البيئي

*البعد الثالث: النمو الشخصي.

*البعد الرابع: العلاقات الإيجابية مع الآخرين.

*البعد الخامس: تقبل الذات.

*البعد السادس: الهدف من الحياة.

ولقد بين "رايف" أن جودة حياة الفرد تكمن في قدرته على مواجهة الأزمات التي تظهر في مراحل حياته المختلفة وأن تطور مراحل الحياة هو الذي يحقق سعادته النفسية التي تعكس شعوره بجودة الحياة.

5-4-3- نظرية أندرسون:

شرحاً تكاملياً لمفهوم جودة الحياة متخذاً من مفاهيم السعادة ومعنى الحياة ونظام المعلومات البيولوجي والحياة الواقعية، وتحقيق الحاجات، فضلاً عن العوامل الموضوعية الأخرى إطاراً نظرياً تكاملياً لتفسير جودة الحياة، فإن النظرية التكاملية تضع مؤشرات جودة الحياة: أن شعور الفرد بالرضا هو الذي يشعره بجودة الحياة.

* أن نضع أهدافاً واقعية نكون قادرين على تحقيقها .

* أن نسعى إلى تغيير ما حولنا لكي يتلاءم مع أهدافنا .

* أن إشباع الحاجات لا يؤدي بالضرورة إلى رضا الفرد، وإلى شعوره بجودة الحياة. (شيخي،

2014: 81-86)

نخلص إلى أن الإتجاهات الأربعة كل منها فسرت جودة الحياة من منطلقها الخاص .

شكل رقم (11): نموذج العوامل 6 لجودة الحياة (شيخي، 2014: 90)



6/ قياس جودة الحياة:

نظرا لعدم وجود معايير واضحة ومحددة لقياس مفهوم جودة الحياة، لذا كان هناك حذر شديد لعمل قياس لجودة الحياة مع ضرورة هذا القياس، ونجد أن العلماء والباحثين إستخدموا العديد من المقاييس لقياس جودة الحياة ، ولكن تختلف من حيث المضمون مثل الصحة الجيدة، الحالة الصحية، الرضا عن الحياة والأمل ، ومن المهم تقييم العلاقة ما بين الثقافة وجودة الحياة ، لأن الإدراك لجودة الحياة ذو ارتباط وثيق مع الحدود الثقافية والتي تختلف من مجتمع لآخر، وهناك أمور أخرى لقياس جودة الحياة عن طريق الحصول على معلومات دقيقة عن حياة الشخص، أو مدى كفاءة وفعالية النظام الذي يعيشه الإنسان مثل: التوحيد، توزيع الدخل، توفر الوصول، وهناك سؤال آخر عن قياس جودة الحياة ويكون هذا القياس مستندا على قيمة الجودة مثل: مدى قدرة الإنسان على الإستقلالية والتحكم، وتعتبر مؤشرا على جودة حياة جيدة أوقد توصف لبعض الأشخاص وليس للجميع. (بحرة، 2014: 39)

6-1- أدوات لقياس جودة الحياة:

وتعددت الأدوات والمقاييس المستخدمة في قياس جودة الحياة، وذلك بتعدد المؤشرات النفسية المرتبطة بها من جهة، ويأتي في مقدمة هذه المتغيرات، الرضا عن الحياة وبعض ميادينها والحاجات النفسية.

6-1-1- اختبار "مانشستر" للتقييم المختصر لنوعية الحياة:

اختبار "مانشستر" للتقييم المختصر لنوعية الحياة ليكون بمثابة أداة مكثفة ومعدلة قليلا بغرض تقييم جودة الحياة، بالتركيز على عامل الرضا عن الحياة بصفة عامة.

6-1-2- مقياس جودة الحياة لفريتش: وهو يقيس الرضا عن الحياة (جودة الحياة) ويتضمن مقياس الجودة الذاتية 14 مجال للحياة مثل العمل والصحة، ووقت الفراغ، العلاقات مع الأصدقاء والأبناء، ومستوى المعيشة وفلسفة الحياة والعلاقات مع الأقارب والجيران والعمل... الخ، حيث يطالب من المفحوص تقدير الرضا في مجال معين من الحياة وكذلك قيمة أو أهمية ذلك المجال بالنسبة للسعادة العامة للفرد.

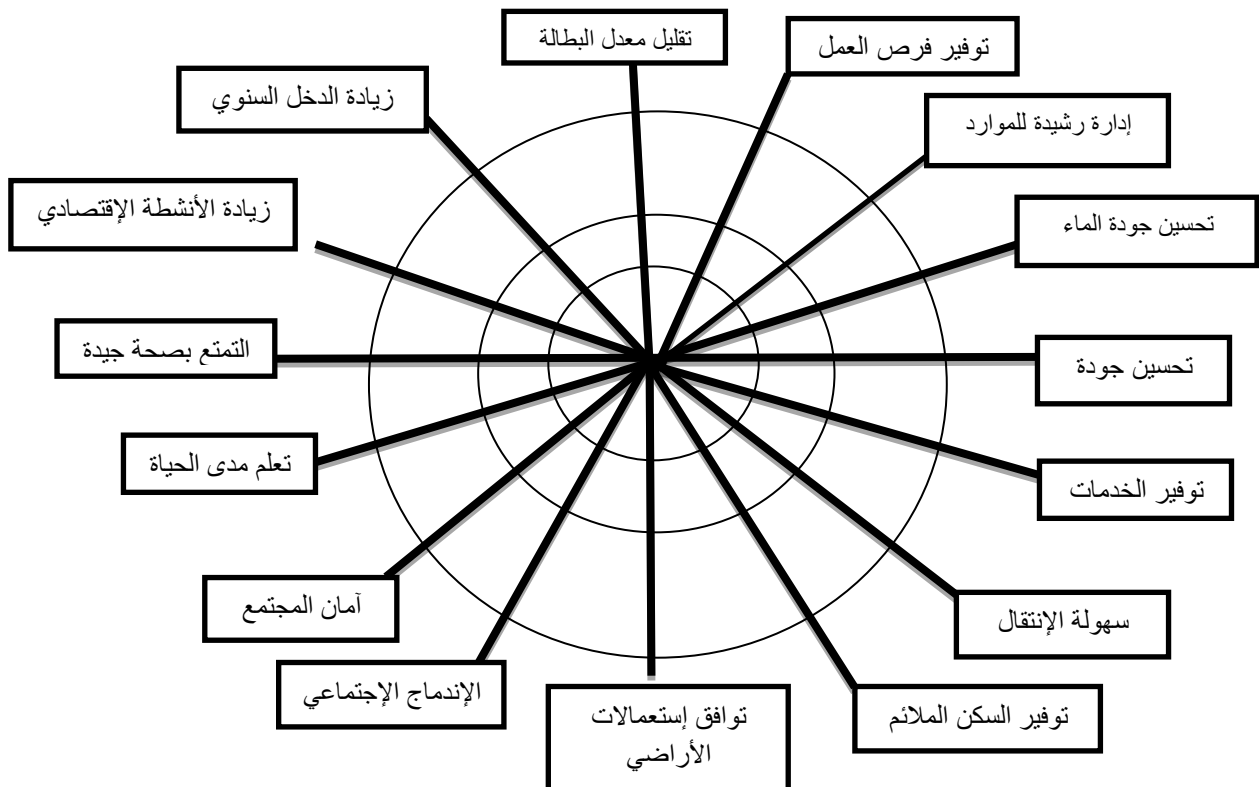
6-2- أنواع القياسات: قسم "ويكلاند" أنواع قياس جودة الحياة إلى ثلاث أنواع: عالمي، عام، خاص.

6-2-1- القياس العالمي: وصمم أسلوبه العام من أجل قياس جودة الحياة بصورة متكاملة وشاملة، وهذا قد يكون سؤالاً وحيداً يتم سؤاله للشخص لحساب مقياس جودة الحياة بصورة عامة له مثل مقياس "فلانجان" لجودة الحياة الذي يسأل الناس عن رضاهم في 15 مجالاً من مجالات الحياة.

6-2-2- القياس العام: له أمور مشتركة مع القياس العالمي، وصمم من أجل مهام وظيفية في الرعاية الصحية تم تحديده ليكون بصورة شاملة مثل احتمالية تأثير المرض أو أعراض هذا المرض على حياة المرضى ويطبق المقياس الخاص على مجموعة كبيرة من السكان، والميزة الكبرى لهذا القياس هي تغطيته.

6-2-3- المقياس الخاص بالمرضى: تم تطويره لمراقبة ردة الفعل للعلاج في حالات خاصة وهذه الخطوات محصورة لمشاكل تميز مجموعة خاصة مع المرضى، حيث يكون لهؤلاء المرضى حساسية للتغيير، وكذلك قلة التصور لديهم في الربط مع تعريف معنى جودة الحياة. (الهمص، 2010: 50)

شكل رقم (12) يوضح بوصلة قياسات جودة الحياة (شيخي، 2014: 93)



وهناك تقسيم آخر لأنواع جودة الحياة والذي ينقسم إلى نوعين هما عام وخاص:
المقاييس العامة: وهي التي تطبق على كافة الناس أول مقياس (WHOPOL):
مقياس موجه الإستخدام لجميع أنحاء العالم مقترح من طرف منظمة الصحة العالمية،
ويأخذ بعين الإعتبارات الثقافات المختلفة ولا يكيف لأنه مكيف ،وطبق في 15 دولة ويتكون
من 26 بندا ويقيس كل من الحالة الجسمية و الحالة النفسية والحالة الاجتماعية والحالة
الشخصية للفرد .

ثاني مقياس (IPOL): يقيس نسبة الرضا والسعادة لدى الأفراد المجتمع أعد من طرف
باحثين، ويقيس جودة الحياة عند مرضى السرطان في البداية ثم أصبح يشمل كافة الناس .
المقاييس الخاصة: والتي تمس فئة المرضى بالسرطان.

مقياس (ALHS): والذي يسمى بمقياس سلم قياس تأثير الألم ، ويقيس جودة الحياة
في مجال حركة النشاط الإجتماعي والنشاطات اليومية وأعراض حدة الألم .
مقياس جودة الحياة لمرضى السرطان: أنجز من طرف المنظمة الأوروبية للأبحاث
وعلاج السرطان، الهدف منها تطوير جودة الحياة للمصابين بمرضى سرطان الرئة، ثم
شملت مرضى السرطان كاملا ومن أبعاده: الحالة الجسدية ،و الحالة المعيشية والحالة
الإنفعالية، والعلاقات الإجتماعية، والأرق والتعب ومحدودية الأداء، الصحة العامة
(الألم). (مقاوسي، 2016: ب ص)

نخلص الى أن هناك معايير عدة مختلفة في مضمونها لقياس جودة الحياة .

7/ معوقات جودة الحياة:

يتضمن البناء النفسي لكل منا مكان قوة ومواطن ضعف، هذا أمر مسلم به. فإذا
نظرنا إلى مواطن الضعف، أو القصور من جهة السياق الإجتماعي الثقافي العام، الذي
يعيش فيه الإنسان من جهة أخرى لأمكن تحديد مجموعة من الظروف التي قد تحول دون
تحقيق الإنسان لأحلامه وطموحاته، بل أيضا قد تسبب كفا أو كمونا لمكان القوة التي لديه
في نفس الوقت. وتجدر الإشارة إلى أن غالبية مواقف الرعاية، والتعليم تركز بصورة مبالغ
فيها في الحقيقة على حل مشكلة أو مشكلات الشخص هذا أمر محمود وإيجابي، لكن إذا
أردنا أن نحسن جودة الحياة الشخصية للإنسان علينا ألا نركز فقط على المشكلات (بواطن
الضعف) بل يتعين التركيز كذلك على كل أبعاد الحياة، وإستخدام وتوظيف مكان القوة،
وكافة الإمكانيات المتاحة لتحسن نوعية أو جودة الحياة الشخصية له، ويجب عند وصف

مكامن القوة، بمواطن الضعف أن نميز بين الظروف الداخلية، والظروف الخارجية، ويقصد بالظروف الداخلية الخصائص البدنية، والنفسية والاجتماعية للفرد، أما الظروف الخارجية فيقصد بها تلك العوامل المرتبطة بتأثيرات الآخرين أو البيئة التي يعيش فيها ذلك الشخص. (بوعيشة، 2014: 97)

الجدول رقم (4): يمثل معوقات تحقيق جودة الحياة (شيخي، 2004: 94)

الظروف	المعوقات	القدرات
الداخلية	-الإعاقة -الخبرات الحياتية السلبية	-الخبرات الحياتية الإيجابية -الحالة المزاجية الذهنية -الإيجابية والسرور
الخارجية	-نقص المساندة الاجتماعية والإنفعالية -ظروف الحياة أو المعيشة السيئة -سوء الاختيار	-توافر مختلف المصادر المساندة. -توافر نماذج رعاية جيدة أو طبية. -وجود برامج توجيه وإرشاد

توجد العديد من الأسباب تعوق الإنسان من الشعور عن جودة الحياة ومن هذه المعوقات: *ضغوط أحداث الحياة. *فقدان الشعور بمعنى الحياة. *قلة الوازع الديني. *عدم توفير سبل الرعاية الصحية الكاملة للأفراد. *إفتقاد الكثير من الأفراد للذكاء في التصرف في مواقف الحياة المختلفة. *التأخر التكنولوجي. *قلة الخدمات المقدمة للأفراد. (حسن، 2005: 37)

8/كيفية الوصول لجودة الحياة:

ترى مجدي أنه كي يستطيع الإنسان الشعور بجودة الحياة والوصول إليها، لابد أن تتضافر وتتوافر مجموعة من العوامل، تتمثل بالتالي:

8-1 - تحقيق الفرد لذاته وتقديرها: يعرف كلاً من عبد الحميد، وكفافي مفهوم الذات على أنه فكرة الفرد وتقييمه لنفسه، بما تشتمل عليه من قدرات وأهداف وإستحقاق شخصي. وتذكر فرغلي أن مفهوم الذات لدى الفرد يتكون من مجموعة من العوامل من أهمها

(تحديد الدور، والمركز، والمعايير والإجتماعية، والتفاعل الإجتماعي، واللغة، والعلاقات الإجتماعية)، وتشير مجدي إلى علاقة تحقيق الذات بجودة الحياة، فقد قام في ترستون بدراسة السعادة الشخصية مقابل تحقيق الذات من أجل تنمية جودة الحياة على (264) طالب من المرحلة الثانوية والجامعية، حيث أسفرت نتائج دراسته عن وجود علاقة إرتباطيه موجبة بين كل من السعادة الشخصية وتحقيق الذات من ناحية، وجودة الحياة من ناحية أخرى. (مجدي، 2009: 71)

8-2- إشباع الحاجات كمكون أساسي لجودة الحياة: ويذكر الغندور أن البعض قد يرى أن لب موضوع جودة الحياة يكمن في دراسة ماسلو عن الحاجات الإنسانية، والنظرية الاقتصادية للمتطلبات الإنسانية، ومن المعلوم لدى أهل التخصص في علم النفس أن تصنيف ماسلو للحاجات الإنسانية يشتمل على خمسة مستويات متدرجة حسب أولويتها وهي كالتالي: *الحاجات الفسيولوجية *الحاجة للأمن * الحاجة للانتماء * الحاجة للمكانة الإجتماعية*الحاجة لتقدير الذات.

8-3- الوقوف على معنى إيجابياً للحياة: يعتبر مفهوم معنى الحياة مفهوماً هاماً جداً، ويعتبر فرانكل أن مفهوم معنى الحياة يجب أن يكون له معنى تحت كل الظروف، وأن هذا المعنى في حالة دائمة من التغيير، إلا أنه يظل موجوداً دائماً، ويرى بأن الإنسان يستطيع إكتشاف ذلك المعنى في حياته بثلاث طرق مختلفة وهي كالتالي:

- عمل شيء جديد أو القيام بعمل ما .
 - تجربة خبرات وقيم سامية مثل الخير والحق والجمال.
 - الالتقاء بإنسان آخر في أوج تفرد الإنسان.
- ولقد حدد فرانكل ثلاثة مصادر يستطيع الإنسان من خلالها تحقيق معنى لحياته وهي:
- القيم الإبداعية: وتشمل كل ما يستطيع الفرد إنجازه، فقد يكون ذلك الإنجاز عملاً فنياً أو إكتشافاً علمياً
 - القيم الخبراتية: وتتضمن كل ما يمكن أن يحصل عليه الإنسان من خبرات حسية ومعنوية، وخاص ما يمكن أن يحصل عليه من خلال الإستمتاع بالجمال، أو محاولات البحث عن الحقيقة، أو الدخول في علاقات إنسانية مشبعة كالحب أو الصداقة.

• القيم الإتجاهية: وتتكون من الموقف الذي يتخذه الإنسان إزاء معاناته التي لا يمكن أن يتجنبها كالقدر أو المرض أو الموت.

ويضيف كلاً من سليمان وفوزي أن المسعى الرئيسي للإنسان هو تحقيق معنى لحياته، فالإنسان لا يسعى فقط ليشبع غرائزه، أو لتهيئة أفضل الظروف الإجتماعية ليعيشها، لأن هذا وحده لا يسعده ولا يرضيه، ولكنه يسعى ويهتم بأن يكون هناك معنى ومغزى لحياته، وهدفاً وقيمةً يتوجه إليها، ومن خلال هذا المعنى وتلك القيمة يجد الحياة بكل ما تحمله من كبد ومعاناة تستحق أن تعاش. (شيخي، 2014: 106)

8-4- وجود علاقات إجتماعية والدعم الإجتماعي: ويذكر عثمان أن العلاقات الجيدة تعتبر من أهم مصادر السعادة، كأن يكون الفرد متزوجاً زيجة سعيدة، وله أصدقاء، وأن تكون علاقاته جيدة مع أفراد الأسرة والأقارب وزملاء العمل والجيران، وربما يحتاج الفرد إلى تدريب على المهارات الإجتماعية التي تجلب له السعادة، وفي دراسة كوستوليسكي وليمبرس والتي هدفت إلى معرفة تأثير الدعم الاجتماعي من الأسرة على درجات الرضا عن الحياة والرفاهية وتحقيق الذات كأبعاد للصحة النفسية لدى عينة من المراهقين والمراهقات، والتي دلت النتائج على وجود ارتباط سالب بين الضغوط الأسرية وضعف الدعم الاجتماعي وبين الرفاهية والرضا عن الحياة، وفي دراسة أخرى أركار وآخرون حول العلاقة بين جودة الحياة والوحدة النفسية، حيث تكونت عينة الدراسة من (150 فرداً)، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين إدراك الدعم الاجتماعي وجودة الحياة، ووجود علاقة سالبة بين هذين المتغيرين ومتغير الوحدة النفسية .

8-5- الرضا عن الحياة: يعرف الدسوقي الرضا عن الحياة بأنها تقييم الفرد لنوعية الحياة التي يعيشها طبقاً لنسقه القيمي، وهو يعتمد على مقارنة الفرد لظروفه الحياتية بالمستوى الأمثل الذي يعتقد أنه مناسب لحياته، ويعتبر موضوع الرضا عن الحياة وما يتعلق بها من جوانب أخرى، من الموضوعات الهامة التي تحظى بإهتمام العاملين في مجال الصحة النفسية وعلم الأمراض العقلية على حد سواء، كذلك يعتبر الشعور بالرضا عن الحياة مؤشراً مهماً من مؤشرات الصحة النفسية السليمة، فالرضا يدفع الفرد إلى الحياة ويزيد من رغبته فيها.

8-6- توفر الصلابة النفسية: ويعرفها حمزة بأنها مجموعة متكاملة من الخصال الشخصية ذات الطبيعة النفسية الإجتماعية، وهي خصال تضم الإلتزام والتحدي والتحكم،

والتي يراها الفرد على أنها خصال مهمة له تمكنه من مواجهة المواقف الصعبة والتصدي لها، وكذلك المواقف المثيرة للمشقة النفسية، والتي تمكنه من التعايش معها بنجاح. (العيافي، 2012: 14)

8-7- السعادة: هي قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته والرضا عن نفسه وعن الآخرين، والاستمتاع بالحياة والتعبير عن مشاعره الإيجابية، وتضيف مجدي أن الشعور بالسعادة هو حالة من المرح والهناء والإشباع، تنشأ أساساً من خلال إشباع الدوافع، ولكنها تسمو إلى مستوى الرضا النفسي، وهي بذلك وجدان يصاحب تحقيق الذات، وترى أيضاً أن الشعور بالسعادة يؤثر في صحة الفرد النفسية والجسمية، كما تتأثر السعادة بأمور عدة أهمها، تكامل شخصية الفرد، تقبل الذات، الرضا عن الحياة بما فيها من ضغوط وصعاب وكذلك قد تتحقق السعادة من خلال حب الآخرين والتفاعل معهم بإيجابية، كذلك الحرص على إقامة علاقات جديدة، وبالتالي فالشعور بالسعادة يعتبر جزءاً لا يتجزأ من شعور الفرد بجودة حياته سواء النفسية أم الاجتماعية. (الهنداوي، 2011: 48)

8-8- التوجه نحو المستقبل: تشير شقير إلى أن قلق المستقبل يمثل أحد أنواع القلق والذي يشكل خطورة في حياة الفرد، والذي يمثل خوف من مجهول ينجم عن خبرات ماضية وحاضرة أيضاً يعيشها الفرد، والذي يجعله يشعر بعدم الأمن وتوقع الخطر، ومن ثم شعوره بعدم الاستقرار، وقد تسبب له هذه الحالة شيئاً من التشاؤم واليأس الذي قد يؤدي به في نهاية الأمر إلى اضطراب حقيقي وخطير، كالإكتئاب والاضطرابات النفسية العصبية الخطيرة. وتشير أيضاً إلى أن قلق المستقبل قد ينشأ عن أفكار خاطئة وغير عقلانية لدى الفرد تجعله يؤول الواقع من حوله، وكذلك المواقف والأحداث والتفاعلات بشكل خاطئ؛ مما يدفعه إلى حالة من الخوف والقلق الذي يفقده السيطرة على مشاعره وعلى أفكاره العقلانية ومن ثم عدم الأمن والاستقرار النفسي، وقد يتسبب هذا القلق في حالة من عدم الثقة بالنفس وعدم القدرة على مواجهة المستقبل، وكذلك الخوف والذعر الشديد من المتغيرات الاجتماعية والسياسية المتوقع حدوثها في المستقبل، مصحوباً بالتوقعات السلبية لما يحمله هذا المستقبل ومن ثم الثورة النفسية التي تأخذ أشكالاً مختلفة كالخوف من المجهول وهو (المستقبل). (المشابقة، 2014: 35)

ويشير حبيب إلى وجود خطوات هامة يستطيع الفرد إستخدامها من أجل الوصول إلى جودة الحياة وتتمثل في التالي:

- بناء الوعي بضرورة الحاجة إلى التحسين والتطوير.
- تحديد أهداف التحسين المستمر للأداء، وبناء تنظيم لتحقيق تلك الأهداف.
- تنفيذ جوانب الجودة الحياتية.

ويلخص حبيب القول بأنه ينبغي أن يتبنى الفرد منظور التحسين المستمر لجوانب شخصيته، وأبعادها النفسية والعقلية والاجتماعية والثقافية والرياضية والدينية والجسمية كأسلوب حياة، مع تلبية إحتياجاته ورغباته بالقدر المتوازن، وإستمراريته في توليد الأفكار والإهتمام بالإبداع والإبتكار والتعلم التعاوني، بما ينمي مهاراته النفسية والاجتماعية. (مجدي، 2006: ب ص)

نخلص الى أن هناك عوامل تؤدي بالفرد لتحقيق الجودة في الحياة.

9/ علاقة الرضا الوظيفي بجودة الحياة:

يشير (أرجايل 1993: 10) أن الشعور بالرضا والسعادة هو ما يمتناه المرء، فالناس قد يصفون السعادة على أنها شعور بالرضا والإشباع، أو طمأنينة النفس، أو تحقيق الذات، أو أنها شعور بالبهجة والإستمتاع واللذة، فحينما يصل الفرد إلى مرحلة الرضا الشامل فهذا يعني أنه يتمتع بحياة جيدة. (الهنداوي: 2011: 47)

حيث يرى الباحثون أنه كلما إرتفع الرضا الوظيفي عن العمل إزدادت معه جودة الحياة، بمعنى أنه عندما يتم إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل يتحقق الرضا الوظيفي، ويعتبر الرضا هو الإتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله وهو إنعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله. (الرسول ويوسف والبوني، 2017: 51)

فمناخ العمل الجيد يؤدي إلى الرضا المهني فينبئ بجودة الحياة لما يحققه من إشباعات لدى الأفراد على المستوى المادي والمعنوي، مما يعني إستقرار الحالة النفسية الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على كافة صور الحياة وعلى درجة إستمتاعه بها. (شيخي، 2014: 158)

حيث وجدت إحدى الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية للموظفين، ووجد أن الأعمال التي تعطي الفرص للعاملين لإستخدام قدراتهم ومهاراتهم تسهم في صحة نفسية جيدة، (حجاج، 2007: 820) حيث أن عدم تناسب العمل مع إمكانيات العاملين يزيد مما يواجهوه من مشاكل إجتماعية ونفسية وصحية في العمل

بسبب فقدان رضاهم عن عملهم وغياب رغبتهم ودافعيتهم له، وهذه المشاكل والإضطرابات النفسية تؤثر على درجة كفاءتهم وعلى مستوى إنتاجيتهم بشكل كبير. (شيخي، 2014: 156)

نخلص إلى أن هناك علاقة تأثير وتأثر بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة، بناحيتهما الإيجابية والسلبية.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم ذكره يتبين لنا أن مفهوم جودة الحياة مفهوم إختلف الباحثون في تعريفه، ومنه اختلف في تحديد أبعادها ومكوناتها ومبادئها والإتجاهات النظرية المفسرة لها وتعدد أدوات قياسها، ومظاهرها التي قد تشترك قيمتها بين أفراد وقد تختلف، إلا أن محاولة الوصول إليها مهم ومطلب كل فرد لتحقيق السعادة والرضا وتحقيق الذات وتبيان علاقتها بالرضا الوظيفي.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1/ منهج الدراسة

2/ الدراسة الإستطلاعية

3/ مجتمع وعينة الدراسة

4/ أدوات الدراسة

5/ تطبيق الدراسة

6/ الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد تحديد الإشكالية ورسم الأهداف الأساسية للدراسة تم القيام بجمع معلومات نظرية حول الظاهرة المدروسة كتغطية نظرية للموضوع، يستند إليها ويناقش في ظلها النتائج المتوصل إليها .

أما الآن سيتم عرض الإجراءات المنهجية المتبعة لإجراء الدراسة الميدانية وجمع المعلومات حول الظاهرة من الواقع، حيث سيتم التطرق إلى المنهج المتبع والدراسة الاستطلاعية ونتائجها، ثم الدراسة الأساسية وتوضيح كيفية معالجة المعطيات المستمدة من الميدان، ويكون ذلك على النحو التالي:

1/ منهج الدراسة:

يعرفه الدغيمي(1994) على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة. وبناء عليه فإنه يمكن القول بأن المناهج التي تصلح للبحث عن ظاهرة معينة، تختلف باختلاف الموضوعات المطلوب بحثها من قبل الباحثين والذين يمكن أن يتبعوا مناهج علمية مختلفة. (بدر، 1996: 35)

ولأن دراستنا تهدف إلى الوصول لوصف دقيق للظاهرة، فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، والذي يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، وربما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.(خفاجة وصابر، 2002: 87)

ويعرف المنهج الوصفي الارتباطي بأنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع، إعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لإستخلاص دلالتها والوصول لنتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث، وعلى الرغم من أن الوصف الدقيق المتكامل هو الهدف الأساسي للبحوث الوصفية، إلا أنها كثيرا ما تتعدى الوصف إلى التفسير، وذلك في حدود الإجراءات المنهجية المتبعة وقدرة الباحث على التفسير والإستدلال. (شحاتة، 2006: 337)

2/ الدراسة الإستطلاعية

تعتبر الدراسة الإستطلاعية محطة هامة قبل الشروع في الدراسة الأساسية لأنها من خلالها يتم التجريب الأول للأداة جمع البيانات ومعرفة خصائصها السيكمترية من حيث صدقها وثباتها، إضافة إلى ذلك نستطيع أن نكشف عن بعض المشكلات التي تظهر في الواقع والتي قد تؤثر سلبيًا على بنود أداة جمع البيانات والمستوى المعرفي للمستجوبين في بعض البنود مثلًا، أي من خلال القيام بالدراسة الإستطلاعية يستطيع الباحث أن يقف على الصورة النهائية للأداة جمع البيانات وضبط كل ما من شأنه أن يشكل عائق في سبيل إجراء الدراسة الأساس . (بركات، 1984: 53) ، وهذا ماتم إجراؤه في الدراسة الاستطلاعية وذلك بالنزول لإستطلاع الميدان بالثانوية ، حيث تمت الدراسة الإستطلاعية بشهر فيفري وذلك من خلال القيام بزيارة ميدانية لثانوية الأقرع محمد الضيف بالرياح بالوادي ، حيث طبقت أداتي القياس المستعملة في الدراسة على عينة تكونت من (30) أستاذًا وأستاذة بالتعليم الثانوي ، والتي من خلالها تم التأكد من وجود العينة المطلوبة بالخصائص المناسبة والتحقق من الخصائص السيكمترية لأداتي الدراسة، والتعرف على إمكانية إجراء الدراسة الأساسية.

3/ مجتمع وعينة الدراسة:

تتطلب دراسة الظاهرة أو مشكلة ما، توفر بيانات ومعلومات ضرورية عن هذه الظاهرة أو المشكلة لتساعد الباحث في إتخاذ قرار أو حكم مناسب حيالها، لذلك لابد من التحديد الواضح لمجتمع الدراسة، والذي يقصد به جميع العناصر والمفردات التي سيدرسها الباحث . (عليان وغنيم ، 2000: 137) ، وتعرف العينة بأنها مجموعة جزئية ممثلة لمجتمع له خصائص مشتركة. (أبو علام ، 2004: 148).

وعليه فقد تمثل مجتمع الدراسة الحالية بأساتذة التعليم الثانوي ببعض ثانويات ولاية الوادي، حيث بلغت عينة الدراسة 87 أستاذًا وأستاذة تم إختيارهم بطريقة لاعشوائية قصدية من قبل الباحثة وروعي في ذلك إختلاف الجنس والتخصصات:

الجدول رقم (5): يبين خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	عدد الأساتذة
ذكر	52
أنثى	35
المجموع	87

الجدول رقم (6): يبين خصائص الدراسة حسب التخصص

التخصص	عدد الأساتذة
فيزياء	9
تاريخ وجغرافيا	6
هندسة طرائق	2
علوم طبيعية	11
إعلام آلي	3
لغات أجنبية	17
فلسفة	3
رياضيات	12
لغة عربية	11
تربية إسلامية	5
اقتصاد	5
تربية بدنية	3

4/ أدوات الدراسة:

4-1 مقياس الرضا الوظيفي: تم تبني المقياس المعد من طرف الباحثة صالحى (2010) حيث يتكون المقياس من 33 فقرة، بعبارات موجبة وهي (2-3-4-5-6-9-10-11-12-14-15-16-21-24-27-28-29)، وأخرى سالبة وهي (1-7-8-13-17-18-19-20-22-23-25-26-30-31-32-33)

تصحيح المقياس: يتم تصحيح المقياس بناء على إجابات المفحوص، وعلى عبارات المقياس حيث تتدرج فيها الاستجابات على خمس درجات وهي (أوافق بشدة، أوافق، لا رأي لي، أرفض، أرفض بشدة)، إذا أجاب المبحوث (بأوافق بشدة) يحصل على خمس درجات، وإذا أجاب (بأوافق) حصل على 4 درجات، (لا رأي لي) يحصل على 3 درجات، (أرفض) يحصل على درجتين، ويحصل على درجة إذا أجاب (بأرفض بشدة)، وهذا بالنسبة للعبارات الموجبة والعكس للعبارات السالبة :

الجدول رقم (7): يوضح معايير تصحيح عبارات مقياس الرضا الوظيفي

الدرجة التقدير	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض	أرفض بشدة
العبارات الموجبة	5	4	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3	4	5

4-2- مقياس جودة الحياة: من إعداد الباحثة أبو يونس (2013) حيث يتكون المقياس من 40 فقرة موزعة على أربعة أبعاد أساسية.

الجدول رقم (8): يوضح أبعاد مقياس جودة الحياة

الأبعاد	عدد الفقرات
الأهداف	10
التوقعات	13
الاهتمامات	8
المعايير	9
المجموع	40

تصحيح المقياس: يحتوي المقياس على 42 فقرة أمام كل فقرة خمس إختيارات وهي (عالية جدا، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) وتصحح وفقا للتدرج (5، 4، 3، 2، 1) لعبارات المقياس.

4-3- الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات:

إن الغرض من إستخدام الأداة في الدراسة الإستطلاعية هو معرفة مدى صدقها وثباتها:

4-3-1 صدق وثبات مقياس الرضا الوظيفي:

4-3-1-1 صدق مقياس الرضا الوظيفي:

صدق المقارنة الطرفية(الصدق التمييزي): بعد تحديد درجات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية، تم القيام بترتيب درجات العينة الإستطلاعية ترتيبا تصاعديا حسب الدرجة الكلية للمقياس، ثم التمييز بين مجموعتين من أفراد العينة البالغة 30، المجموعة العليا تكونت من 10 أفراد، وأخرى دنيا تكونت من 10 أفراد، والعدد 10 يمثل تقريبا 27% من العينة الإستطلاعية، بعد ذلك تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمستويين، ثم حساب قيمة ت للتعرف على دلالة الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(9): يوضح معامل الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الرضا الوظيفي

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	مستوى الدلالة
المجموعة العليا	10	3.78	0.32	10.01	0.01
المجموعة الدنيا	10	2.44	0.27		

يظهر من خلال الجدول السابق نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الرضا الوظيفي حيث أن قيمة ت المحسوبة تساوي 10.01 عند مستوى الدلالة 0.01. فإن إختبار "ت" دال إحصائيا.

4-3-1-2 ثبات مقياس الرضا الوظيفي:

الجدول التالي يوضح ثبات مقياس الرضا الوظيفي

جدول رقم (10): يوضح معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وألفا كرومباخ

ألفا كرومباخ	التجزئة النصفية		مستوى الدلالة
	سيبرمان وبراون	جيتمان	
0,75	0,86	0,85	0.01

يتضح من الجدول رقم (10) الخاص بمعاملات الثبات لمقياس تقدير الذات المستخدم في هذه الدراسة أن هذه المعاملات تراوحت ما بين 0.86 و 0.75، بعد الإعتماد على معامل جيتمان وسيبرمان براون في طريقة التجزئة النصفية، وألفا كرونباخ، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها وإعتبار المقياس ثابت.

4-3-2 صدق وثبات مقياس جودة الحياة

4-3-2-1 صدق مقياس جودة الحياة:

صدق الإتساق الداخلي:

جدول رقم (11): يوضح إرتباط درجة العبارة بدرجة البعد الذي تنتمي إليه

بعد الأهداف			بعد التوقعات		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.39	0.05	11	0.68	0.01
2	0.32	غير دال	12	0.75	0.01
3	0.67	0.01	13	0.70	0.01
4	0.65	0.01	14	0.74	0.01
5	0.63	0.01	15	0.81	0.01
6	0.69	0.01	16	0.66	0.01
7	0.56	0.01	17	0.58	0.01
8	0.62	0.01	18	0.59	0.01
9	0.64	0.01	19	0.32	غير دال
10	0.62	0.01	20	0.71	0.01
/	/	/	21	0.36	0.05
/	/	/	22	0.52	0.01
/	/	/	23	0.65	0.01
بعد الإهتمامات			بعد المعايير		
24	0.51	0.01	32	0.85	0.01
25	0.66	0.01	33	0.60	0.01
26	0.68	0.01	34	0.53	0.01
27	0.66	0.01	35	0.56	0.01
28	0.63	0.05	36	0.57	0.01
29	0.81	0.01	37	0.82	0.01
30	0.58	0.01	38	0.53	0.01
31	0.61	0.01	39	0.76	0.01
/	/	/	40	0.71	0.01

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه، حيث تراوحت ما بين (0.32 و 0.85) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01 و 0.05).

أما الفقرتين 2-19، فهما غير دالتين وبالتالي يتم حذفهما.

جدول رقم (12): إرتباط البعد بالدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة

البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأهداف	0.92	0.01
التوقعات	0.92	0.01
الإهتمامات	0.73	0.01
المعايير	0.74	0.01

يتضح من الجدول رقم (12) أن معاملات الإرتباط تتراوح ما بين (0.73 و 0.92) وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة 0.01 أي أن هناك إرتباط قوي بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، مما يدل على صدق المقياس في إتساقه الداخلي. ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها وإعتبار المقياس صادق.

4-3-2 ثبات مقياس جودة الحياة

الثبات: بطريقة ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية

جدول رقم (13): يوضح حساب الثبات لمقياس جودة الحياة

ألفا كرومباخ	التجزئة	النصفية	مستوى الدلالة
0.90	سيبرمان وبراون	جيتمان	0.01
	0.83	0.82	

يتضح من الجدول الخاص بمعاملات الثبات لمقياس تقدير الذات المستخدم في هذه الدراسة أن هذه المعاملات تراوحت ما بين 0.82 و 0.90 بعد الإعتماد على معامل جيتمان وسيبرمان براون في طريقة التجزئة النصفية وألفا كرونباخ، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات، فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها وإعتبار المقياس ثابت.

تم حذف الفقرتين 2-19 بناءً على نتائج قياس صدق وثبات مقياس جودة الحياة ليصبح عدد فقرات المقياس 38 فقرة:

الجدول رقم: (14) يوضح توزيع العبارات لمقياس جودة الحياة في صورته النهائية

المقياس الكلي	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول	
38	32 31 30	24 23 22	13 12 11 10	5 4 3 2 1	أرقام
	35 34 33	27 26 25	17 16 15 14	9 8 7 6	العبارات
	38 37 36	29 28	21 20 19 18		

5/ تطبيق الدراسة:

تم تطبيق الدراسة خلال شهر مارس وبداية شهر أبريل، حيث تم إختيار عينة الدراسة الأساسية من أساتذة التعليم الثانوي ببعض ثانويات ولاية الوادي متمثلة في ثانوية مفدي زكريا، وأحمد التجاني بالبياضة، ومتقن كركوبية خليفة بالرياح، وثانوية بن حمدة علي بالنخلة، وثانوية باهي الطاهر بالعقلة، وتكونت من 87 أستاذا وأستاذة تم إختيارهم بطريقة لا عشوائية قصدية، بمراعاة الإختلاف بينهم في الجنس والتخصص، حيث تم توضيح الهدف من الدراسة والوقوف على أي تساؤل أو طلب أو توضيح من طرفهم فيما يخص أسئلة الإستبيان، و إستلام الإستبيانات عند إنهاء الأساتذة الإجابة على جميع فقرات المقياسين. وقد تم التطبيق عليهم رغم ماتم التعرض له من بعض العراقيل: كالإضرابات التي حدثت خلال هذا العام ورفض بعضهم الإجابة على الإستبيان، وعدم إسترداد الإستبيانات من قبل البعض الآخر.

6/ الأساليب الإحصائية:

تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- لحساب الصدق التمييزي تم حساب المتوسط الحسابي لمعرفة متوسط الدرجات والمقارنة بين المجموعتين الدنيا والعليا، وحساب الإنحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الدرجات وإنحراف كل قيمة عن متوسطها الحسابي، ثم حساب قيمة "ت" المجدولة للكشف عن الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا، حيث إذا ماكانت قيمة "ت" في الجدول عند أي من النسب

- (0.01,0.05) أكبر من القيمة المستخرجة كان الفرق غير دال، والعكس إذا كانت قيمة "ت" أقل من القيمة المستخرجة كان الفرق دالا.
- ولحساب ثبات المقياسين تم استخدام معامل ألفا كرومباخ وجيتمان وسبيرمان وبراون.
 - واستخدام معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرين الكميين (الرضا الوظيفي وجودة الحياة)
 - ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss).

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية حيث تم تحديد المنهج المتبع في الدراسة، والقيام بدراسة إستطلاعية، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة التي من خلالها تم التأكد من صلاحية أدوات الدراسة، وكذا التطرق إلى إجراءات تطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

1/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

2/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

3/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

4/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

5/ إستنتاج عام

6/ الإقتراحات

تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصل السابق والذي تضمن الإجراءات الميدانية للدراسة، سوف يتم في هذا الفصل عرض أهم النتائج المتحصل عليها، ومن ثم تحليلها ومناقشتها إستناداً على الجانب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

1/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

إستناداً لما تنص عليه الفرضية الأولى بأنها توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لدى أساتذة التعليم الثانوي، وللتأكد من هذه الفرضية تم تطبيق معامل الإرتباط بيرسون بين درجات الأساتذة على متغيري الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لجودة الحياة والجدول التالي يبين النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (15): يوضح قيمة ودلالة معامل الإرتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وتحقيق

الأهداف لجودة الحياة

المؤشرات	عدد أفراد العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دلالة الارتباط
المتغيرات				
الرضا الوظيفي	87	0.08	0.43	غير دالة
تحقيق الأهداف				0.05

يتضح من خلال النتيجة المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة معامل ($r = 0.08$) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يمكن القول أن هذه الفرضية لم تتحقق ليثبت عكسها ، بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي .

أثبتت نتائج الدراسة عكس ما نصته الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لدى أفراد العينة، مما يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لدى أساتذة التعليم الثانوي، ويمكن أن ترجع الطالبة أسباب ذلك إلى:

أن البيئة التربوية للأستاذ ربما تفتقر إلى ذلك الجو الملائم الذي يساعد الأستاذ علي تأدية عمله بأداء عالي متقن متفاني، فعدم توفير البيئة الجيدة في العمل تؤثر سلباً على

الأعمال الموكلة للعاملين داخل المؤسسة من خلال شعورهم بعدم الرضا تجاه المؤسسة التي يعملون فيها وبيئة العمل وهذا ما أوضحتته دراسة على طه (2017)، في حين توفر مناخ العمل الجيد يؤدي بهم إلى الرضا المهني وهذا ما أكدته دراسة علام (2012) ودراسة البلبيسي (2012) ودراسة الكوراتي (2012) ودراسة شيخي (2014)، ودراسة (الرسول ويوسف والبنوني) (2017) مما ينبري عنه تحقيق الأستاذ للأهداف متمثلة في: مرضاة الله عز وجل، وأن يكون قدوة يحتذى به، ونيل إحترام المحيطين به، وهذا ما أوضحتته نظرية تحديد الهدف التي حوت على أن مبعث دافعية الأفراد هي الأهداف والغايات ومالها من أهمية لديهم، مما يتأتى بالوفاء بحاجات الأستاذ الإنسانية والمادية، وإصلاح علاقته بعمله ليظهر أداؤه من مدى تكيفه مع مجتمعه وكل البيئة المحيطة به، وإنعكاس كل ذلك على الجوانب الحياتية له وهذا ما أكدته دراسة منتصر (2007) ودراسة خميس (2011)، فإذا لم يوفر للأستاذ المكافآت المالية الممنوحة له لضمان حياة كريمة له يجعله غير راض عن وظيفته، فغلاء المعيشة والإرتفاع المتسارع للأسعار يؤدي بالأساتذة إلى الشعور بالقلق خوفا من عدم الكفاية من الناحية المالية، لذلك لابد من إيلاء هذه الناحية إهتمام بالغاً وهذا ما أكدته دراسة سلامة (2003) وشيخي (2014) وعلى طه (2017)، وكذا نظرية تسلسل الحاجات التي تؤكد أن المال هو العامل الكامن الذي يدفع معظم الناس للعمل، إلا أن دراسة عزيزون (2007) ودراسة ونوغي (2015) فقد أثبتتا عكس ذلك حين توصلت نتائجهما بأن الأجور لا تشكل المطلب الأول، وأن الحوافز المادية رغم توافرها بالمؤسسة محل الدراسة، إلا أن أثرها على الرضا الوظيفي كان سلبيا مقارنة بالحوافز المعنوية التي شملت (ظروف العمل، الإتصال، إشراف جماعة العمل، محتوى العمل).

2/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لجودة الحياة، وللتأكد من هذه الفرضية تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون. جدول رقم (16): يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لجودة الحياة

المتغيرات	المؤشرات	عدد أفراد العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دلالة الارتباط
الرضا الوظيفي تجسيد التوقعات		87	0.42	0.01	دالة

يتضح من خلال النتيجة المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.42) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01، مما يؤكد صحة هذا الفرض وبالتالي يمكن القول أن توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

من خلال نتائج الفرضية الثانية التي أثبتت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات، يمكن إرجاع ذلك إلى أن الأساتذة يأملون من خلال أدائهم لعملهم، نيل إحترام المجتمع وتقدير المسؤولين، وحصولهم على الترقية مما يؤدي بهم للرضا وهذا ما أكدته دراسة بسيسو (2009)، وكذا كسب علاقات إيجابية مع الزملاء وهذا ما أكدته دراسة فلمبان (1429) ودراسة خليفات والملاحمة (2009)، حيث أن العلاقات الإنسانية تشكل الجانب المهم في حياة الإنسان لطبيعة النفس البشرية بأن الإنسان إجتماعي فقد ولد على فطرة التفاعل وهذا ما أكدته دراسة على طه (2017) ودراسة الرسول ويوسف والبوني (2017)، مما يولد لدى الأساتذة إتجاهات إيجابية نحو التعليم والتعلم، ويجعلهم دائمي السعي لتقديم الإقتراحات لتطوير المدرسة، وتفعيل دور أولياء الأمور في العملية التربوية والمساهمة في رسالة المهنة ألا وهي التعليم، بجانب الراتب الذي يتلقاه مقابل هذا الجهد المبذول وهذا ما أشارت إليه نظرية التوقع ل " بوتر ولولر " أن درجة رضا الفرد على عمله تحدد بالفارق بين أجره وما يجب أن يحصل عليه، فعندما يفوق إدراك عدالة

الأجر الكمية الفعلية يكون الفرد غير راض، وفي حالة التساوي يكون الشخص راضيا، وهذا ما أشارت إليه دراسة حافظ وبرقعان(2002)، ودراسة عبد الوهاب(2017) إلى أن هناك علاقة إيجابية بين منهج العدالة التنظيمية ومستوى تحسين الأداء.

3/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

إستنادا لما تنص عليه الفرضية بأنه توجد علاقة إرتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لدى أساتذة التعليم الثانوي، وللتأكد من هذه الفرضية تم تطبيق معامل الإرتباط بيرسون بين درجات الأساتذة على متغيري الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لجودة الحياة والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (17): يبين قيمة ودلالة معامل الإرتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لجودة الحياة

المؤشرات	عدد أفراد العينة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دلالة الإرتباط
المتغيرات				
الرضا الوظيفي	87	-0.07	0.05	غير دالة
فاعلية الإهتمامات				

يتضح من خلال النتيجة المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة معامل ($r = -0.07$) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يمكن القول أن هذه الفرضية لم تتحقق ليثبت عكسها، بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

نصت الفرضية الثالثة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لجودة الحياة لدى أساتذة الثانوية، وجاءت النتائج منافية لذلك لتثبت العكس، مما يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات، ويمكن إرجاع السبب إلى أن الأستاذ قد تكون لديه إهتمامات بالنهوض نحو مجتمع متطور من خلال تدريس ورفع مستوى التلاميذ من النواحي العلمية بتوظيف تقنيات التعليم والأفكار التربوية الجديدة، والعمل بروح الفريق مع طاقم المؤسسة لتوفير بيئة تعليمية تعليمية، فهذه الإهتمامات والتفكير الإيجابي للأستاذ له أثره في أن يسهم في زيادة النمو

المهني من خلال حبه وإخلاصه في العمل مما يزيد في النهاية من الرضا عن مهنة التعليم على وجه الخصوص وأثر ذلك على جودة أدائه، والرضا الوظيفي على وجه العموم وهذا ما أوضحتها دراسة الحربي والنجار (2013) ودراسة صقور وحواط (2016)، مما يؤدي بهم إلى محاولة البحث عن أفكار جديدة لحل المشكلات المجتمعية والتواصل والفعال مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة لرفع مستوى الرفاهية الاجتماعية والبشرية وهذا ما أكدته دراسة أبو يونس (2013)، إلا أنه قد يعترض الأستاذ عقبات تمنعه من تفعيل تلك الإهتمامات على أرض الواقع لعدم رقي الإمكانيات بالمؤسسة إلى المستوى المطلوب، ولانعدام تشجيع الكوادر المؤهلة التي ترفع الكفاءة وتحقق إسهامات تربوية جديدة

4/ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

إستنادا لما تنص عليه الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإلتزام بالمعايير المؤسسية التربوية لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي وللتأكد من هذه الفرضية تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون بين درجات الأساتذة على متغيري الرضا الوظيفي والإلتزام بالمعايير لجودة الحياة والجدول التالي يبين النتائج المتحصل عليها:

جدول رقم (18): يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والإلتزام بالمعايير لجودة الحياة

المؤشرات	عدد أفراد العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دلالة الارتباط
المتغيرات				
الرضا الوظيفي	87	-0.049	0.05	غير دالة
المعايير				

يتضح من خلال النتيجة المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة معامل ($r = -0.049$) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يمكن القول أن هذه الفرضية لم تتحقق ليثبت عكسها ، بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإلتزام بالمعايير لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

نصت الفرضية الرابعة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام بالمعايير المؤسسية التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي، حيث أثبتت النتائج عكس ذلك، أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام بالمعايير المؤسسية التربوية لدى الأساتذة، وقد يرجع السبب في ذلك إلى: أن الالتزام والتقيد باللوائح والقوانين في البيئة الإدارية التربوية ذات النمط الديكتاتوري التسلطي التي تتسم بفرض الرأي، ونقص ثقافة الحوار مما تجعل الأستاذ لا يتمتع بقدر من الحرية والاستقلال في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرار والتي تجعل الموظف يشعر بالرضا لأن ذلك يشعره بأنه مؤثر فيما يختص بعمله، وليس مجرد آلة يؤدي ما يؤمر به فقط وهذا ما أكدته دراسة دفع الله أحمد (2007)، وكذا إذا كان النمط التسيبي هو السائد في البيئة التربوية يجعل الأستاذ يشعرون بغياب كلي لسلطة الإشراف عليهم وبالتالي يتلاشى الإحساس بالرقابة فينجر عنه التسيب والتواني في أداء المهام وهذا ما أكدته دراسة مكفس (2009)، مما ينعكس كل ذلك على مشاعر الرضا لدى الأستاذ وتنعدم قدرته على ضبط النفس تجاه المواقف والمثيرات التي تواجهه، فينخفض مردوده التربوي الذي يظهر في النتائج المتدنية للتلاميذ بالإمتحانات، إلا أن دراسة أبو يونس (2013) أثبتت عكس ذلك لتظهر أن الالتزام بالمعايير يعمل على تحقيق مشاعر الرضا لدى المعلم.

6/ إستنتاج عام

نستخلص مما سبق أنه عندما يتم إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية، وتوفير الجودة والظروف المناسبة في العمل يتحقق الرضا الوظيفي إذ يعتبر الرضا هو الإتجاه الإيجابي الذي يحمله الأستاذ نحو عمله وهو إنعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد منه هذا العمل وما يحققه لطموحاته ورغباته، في حين إذا ما كانت بيئة العمل مفتقرة للظروف المساعدة فإنه بذلك سيؤدي بهم إلى تدني مستوى رضاهم الوظيفي، وهذا ما يؤكد على وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة، ولذلك كان هدف الدراسة الحالية هو معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الحياة، وقد توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتجسيد التوقعات لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفاعلية الإهتمامات لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام بالمعايير المؤسسية التربوية لجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

7/ الإقتراحات

- وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج تُقدم الإقتراحات التالية:
- تحسين جوانب العمل مما ينبئ بجودة الحياة لما يحققه من الإشباع لدى الأساتذة على المستويين المادي والمعنوي.
 - وضع برامج خاصة بجودة الحياة في ميدان العمل بما يضمن الرضا والطمأنينة والراحة النفسية.
 - عقد ندوات توعوية لتفعيل العلاقة الإيجابية بين المدرسة والمجتمع وتبيان أهميتها.
 - القيام بدراسات مستقبلية في ذات المجال بإستخدام مناهج أخرى، والتطبيق على عينات أوسع وأكبر.

قائمة المراجع

- القرآن الكريم

قائمة المراجع:

- ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين (1993)، لسان العرب، ط1، جزء أ، بيروت: دار الكتب العلمية .
- أبو الرب، محمد عمر محمد فراس عبد الأحمد أحمد سليم (2013)، جودة الحياة لدى المعاقين سمعياً مقارنة بغير المعاقين في المملكة العربية السعودية، مجلة الدولية المتخصصة 2(5): 431-455.
- أبو حلاوة، محمد السعيد (2010)، جودة الحياة المفهوم والأبعاد، المؤتمر العلمي 7، كلية التربية جامعة كفر الشيخ.
- أبو سريع، أسامه وأنوار عبيد محمد مرسي وصفاء إسماعيل (2006)، أثر برنامج تنمية المهارات الحياتية في تجويد جودة الحياة لدى تلاميذ مدارس التعليم العام بالقاهرة الكبرى، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة جامعة السلطان قابوس.
- أبو علام، رجاء محمود (2004)، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط4، مصر: دار النشر للجامعات.
- أبو غزالة، ماجد محمد فوزي (2016)، الإستقطاب وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور إسلامي دراسة تطبيقية في الأردن، رسالة دكتوراه، جامعة ملابا كوالالمبور.
- أبو مرق، جمال زكي الجرجاوي زياد علي (2000)، الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الفلسطينية (الحكومية والأهلية) في الضفة الغربية وقطاع غزة، مؤتمر التعليم العالي في فلسطين (واقع وتحديات وخيارات) 20/21 فبراير 2000.
- أبو يونس، إيمان محمود محمد (2013)، الذكاء الإجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين.

- إزيدي، كريمة، وحرطاني مينة (2016)، علاقة المشكلات السلوكية عند الأبناء بجودة الحياة لدى الأمهات، مجلة العلوم النفسية التربوية 2(1)-28-59.
- أسعد، يوسف منى (1997)، الرضا عن العمل لدى خريجات شعبة الإقتصاد المنزلي اللاتي يعملن في تخصصهن واللاتي يعملن في تدريس مواد أخرى بدولة قطر، حولية كلية التربية، العدد 14: 491_529.
- بحرة ، كريمة (2014)، جودة الحياة لتلميذ وعلاقتها بالتحصيل الدراسي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة وهران: الجزائر.
- بحيري، صفاء محمد سميرة أبو الحسن عبد السلام وحماد عبد الله محمود (2015)، جودة الحياة مظاهرها وأبعادها ومحدداتها وكيفية قياسها وتحسينها، مجلة العلوم التربوية 2(1) بدون صفحات.
- بخش، أميرة طه (2006)، جودة الحياة وعلاقتها بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا العاديين بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية جامعة طنطا: مصر 1(35)-2-22.
- بدر، أحمد (1996)، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط9، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- بسيسو، السقا شفا سالم (2009)، مدى الرضى الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- بقيعي، نافز أحمد (2015)، العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي وكالة الغوث الدولية في منطقة إربد التعليمية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 11(4): 427_447.
- بكاي، سعد (2018)، الرضى الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة. الجزائر

- البلادي، صالح بن مطير (2011)، الرضى الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية
- البليسي، أسامة زياد يوسف (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- البليهد، نورة محمد (2014)، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإدارات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3 (10) تشرين الأول: جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- بنان، منير محسن (2015)، أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على المصارف السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37(4).
- بوخمخ، عبد الفتاح عمارة شريف (2011)، قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بشير منتوري - المليية- جيجل، مجلة الإقتصاد والمجتمع العدد (07): جامعة منتوري. قسنطينة
- بوعيشة، أمال (2014)، جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب بالجزائر، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة: الجزائر.
- بووذن، نبيلة (2007)، محددات الرضى الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، رسالة ماجستير، جامعة محمد منتوري قسنطينة. الجزائر
- الجريد، عارف بن ماطل (2007)، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

- الجلابنة، مصطفى طلال (2011)، مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة فيلادلفيا وعلاقته بمستوى الروح المعنوية لديهم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 24(1).
- حافظ، عبد الكريم رضوان سعيد وبرقعان، أحمد محمد أحمد (2002) الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بجمهورية مصر العربية، دراسة مقدمة لكلية التعليم الصناعي بجامعة قناة السويس.
- حجاج، خليل جعفر (2007)، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد 15(2):819_844.
- الحربي، عبد الله بن مزعل والنجار، أروى بنت يحي (2013)، الأداء المهني وعلاقته بجودة الحياة لدى معلمي التعليم بحفر الباطن.
- حرطاني، أمينة (2014)، جودة الحياة لدى الأمهات وعلاقتها بالمشكلات السلوكية عند الأبناء، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة وهران: الجزائر.
- حسن، مصطفى عبد المعطي (2005)، الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع المعاصر، المؤتمر العلمي الثالث، الانماء النفسي والتربوي للانسان العربي في ضوء جودة الحياة 15-16 مارس: 13-23 مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق.
- خفاجة، عوض وصابر فاطمة وميرفت علي(2002)، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
- خليفات، عبد الفتاح صالح الملاحمة (2009)، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25 (3+4).
- خليل، جواد محمد الشيخ شرير عزيزة عبد الله (2008)، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، مجلد 16(1): 683_711

- خميس، إيمان أحمد (2011) جودة الحياة وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال، المؤتمر العلمي الثالث " تربية المعلم العربي وتأهيله _ رؤى معاصرة، كلية العلوم التربوية بجامعة جرش الخاصة.
- الخناق، سناء عبد الكريم (2012)، المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديميين: دراسة تطبيقية مقارنة في إحدى الجامعات الماليزية، مجلة الباحث العدد 10: جامعة ملايا. ماليزيا
- الخوالدة، فؤاد عيد (2013)، فاعلية برنامج تربوي قائم على نظرية العمل في تحسين جودة الحياة للأطفال ذوي الإعاقات التطورية الفكرية، مجلة العلوم التربوية -240-385-409.
- الدغيمي، محمد دكان (1994)، أساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الإسلامية، ط1، الأردن: مكتبة الرسالة .
- دفع الله أحمد، حبيبة محمد (2007) الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بوزارة الاستثمار، دراسة حالة الفترة 2003 _2006، رسالة ماجستير، جامعة الخرطوم. السودان
- الرسول، محمد أحمد علي حسب، يوسف محمد أحمد، البوني عبد الرزاق عبد الله (2017)، جودة الحياة وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى العاملين بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة، مجلة إدارة الجودة الشاملة مجلد 19(01).
- رمرم، أميمة بشير (2018)، الرضى الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى موجهي رياض الأطفال، رسالة ماجستير، جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم. السودان
- الزبون، محمد سليم، الزبون سليم عودة، الزيود محمد صايل، الخوالدة تيسير (2006)، الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الثانوية في الأردن وعلاقة ذلك بالإستمرار بالمهنة: الجامعة الأردنية، عمان. الأردن
<https://www.researchgate.net/publication/259216779>
- زغوط، رمضان (2014)، نوعية الحياة لدى المرضى المزمنين، رسالة الدكتوراه (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح: ورقلة الجزائر.

- سعدي، عربية ماحي إبراهيم (2016)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية 1 نوفمبر 1954 بوهران، مجلة تنمية الموارد البشرية العدد (12) جوان.
- سلامة، إنتصار محمد طه (2003)، مستوى الإنتماء المهني والرضى الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس. فلسطين
- سمالي، محمود بن عمارة سعيدة (2015)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي دراسة ميدانية بولايتي سطيف وميلة، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات العدد (02).
- السويركي، رمزي شحدة سعيدة (2013)، الأمن النفسي وعلاقته بالاستقلال الاعتمادية وجودة الحياة لدى المعاقين بصريا بمحافظة غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية بغزة: فلسطين.
- شحاته، محمد ربيع (2006)، أصول الصحة النفسية، ط6، مصر: أنجلو المصرية.
- شفيق، شاطر (2010)، أثر ضغوط العمل على الرضى الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة أ محمد بوقرة، بومرداس. الجزائر
- الشمري، سالم عواد (2009)، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على: (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)، ملتقى البحث العلمي: جامعة الملك عبد العزيز، جدة. السعودية
- الشمري، محمد وسمي (2013)، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضى الوظيفي للعاملين فيها، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- الشهري، أبو عراد عبد الله بن علي (1420)، مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين

بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.

- الشهري، علي بن يحي (2002)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. السعودية
- شهوان، نور عبد الرحمان (2015)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي المصارف العامة في حلب، رسالة ماجستير، جامعة حلب. سورية
- الشوا، رولا مازن ظافر (2015)، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة (2007، 2015)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- شيخي، مريم (2014)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان: الجزائر.
- الشيراوي، مريم عيسي (بدون سنة)، السلوك التكيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى التلميذات المعاقات ذهنيا بدرجة بسيطة في دولة قطر، مجلة الطفولة العربية -54-67-96.
- صالح، سمية (2010) الرضى الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي وعلاقته بدافعية إنجاز تلاميذهم في الأقسام النهائية للتعليم الثانوي شعبة علوم الطبيعة والحياة، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف. الجزائر
- صقور، سام حواط ديم (2016)، التفكير الإيجابي وعلاقته بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية لدى عينة من خريجي معلم الصف في مدارس مدينة اللاذقية)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد 38(5).
- الطاهر، أحمد محمد علي (2012)، الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية، مجلة العلوم والثقافة، مجلد 12(02):جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

- عبد الوهاب، ياسر (2017)، العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء دراسة حالة البنك المركزي المصري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18 جوان.
- عزيزو، عبد الرحمان (2015)، الرضى الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.الجزائر
- عزيزون، زهية (2007)، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للموارد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.الجزائر
- عسلي، نور الدين (2009)، إدارة الصراع وأثرها على الرضى الوظيفي للعاملين دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضانة _ ولاية المسيلة، رسالة ماجستير. جامعة الجزائر
- علام، سحر فاروق (2012) جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، دراسات عربية في علم النفس، المجلد 11، العدد 2، إبريل.
- العلاونة، حاتم سليم العنزي عبد الله (2013)، الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية: جامعة السلطان قابوس.
- على طه، أبو بكر هارون (2017)، الرضا الوظيفي لدى العاملين برئاسة وزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة الرباط الوطني، الخرطوم. السودان
- عليان، ربحي مصطفى وغنيم عثمان محمد (2000)، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، الأردن: مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع.
- عناد، مبارك بشري (بدون سنة)، جودة الحياة وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج، مجلة كلية الأدب (99) -714- 771 .
- العيافي، أحمد بن عبد الله (2012)، الصلابة النفسية وأحداث الحياة الضاغطة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية: السعودية.

- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي (2008)، الرضى الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى بمكة
- قاموس الجودة والإعتماد مركز ضمان الجودة جامعة الإسكندرية <http://qac.alexeng.edu.eg>
- كريع، محمد (2010) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإحترق النفسي لدى المدرسين، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة. الجزائر
- الكناني، ريم عبد الله بشاتوه محمد عثمان (2014)، عوامل الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة الدراسات الاجتماعية العدد (42) أكتوبر - ديسمبر.
- الكوراتي، محمد إبراهيم (2012)، الرضاء الوظيفي وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية شركة مطاحن الخليج الوطنية المحدودة ولاية البحر الأحمر، مجلة جامعة البحر الأحمر، دورية علمية محكمة، العدد الثاني يونيو.
- مجدي، حبيب عبد الكريم (2006)، فعالية استخدام تقنيات لمعلومات في تحقيق أبعاد جودة الحياة لدى عينات من طلاب العمانيين، ندوة علم النفس وجودة الحياة جامعة السلطان قابوس 13-19 ديسمبر، عمان.
- مجدي، حنان (2009)، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة لدى مرضى السكر، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الزقازيق: مصر.
- مداح، كنان علم الدين (2015)، العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية
- المدلج، عبد الله بن عبد المحسن (2003)، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية في القوات المسلحة، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. السعودية
- مسعودي، إمام (2015)، بحوث جودة الحياة في العالم العربي (دراسة تحليلية)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية 20-203-220.

- المشاقبة، محمد أحمد خدام (2014)، جودة الحياة كميل قلق المستقبل لدى طلاب كلية التربية والآداب في جامعة الحدود الشمالية، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية 10 (1): 33-49 .
- مشري، سلاف (2014)، جودة الحياة من منظور علم النفس الايجابي (دراسة تحليلية)، مجلة الدراسات والبحوث والاجتماعية جامعة الوادي (8)- 215- 237 .
- المصري، نضال حمدان والآغا محمد أحمد، إطار مقترح لتطبيق منهجية Six sigma كمدخل لتحسين جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية: ورقة بحث مقدمة للدورة السابعة لجائزة خليفة التربوية: 2014/2013.
- المغيدي، الحسن محمد (1996)، أثر الأساليب القيادية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين بمحافظة الأحساء التعليمية (من منظور النظرية الموقفية لهرسي وبلانشرد ونظرية الدوافع لهرزبورغ) مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، العدد التاسع السنة الخامسة يناير: جامعة الملك فيصل. السعودية
- مقاوسي، كريمة (2016)، محاضرات عن مقياس جودة الحياة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
- مكفس، عبد المالك (2009)، نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضى الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة. الجزائر
- منتصر، كمال الدين محمد (2007)، نوعية الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والضغوط النفسية وتأکید الذات لدى العاملين ببعض المؤسسات التقنية بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير، جامعة النيلين.
- المنجد في اللغة والإعلام (1975) ط2، لبنان: دار المشرق بيروت.
- نعيسة، رغداء علي (2012)، جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين، مجلة جامعة دمشق: 28 (1) 145- .
- نواجحة، زهير عبد الحميد والفرأ إسماعيل صالح و(2012)، الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي لدى الدارسين في جامعة القدس

المفتوحة بمنطقة خان يونس التعليمية، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 14، العدد 2، 57-90.

- هاشم، سامي (2001)، جودة الحياة لدى المعاقين جسميا والمسنين وطلاب الجامعة، مجلة إرشاد نفسي (13) بدون صفحات.

- الهلالات، خليل إبراهيم، العدة إبراهيم أحمد، الدراوشة عبد الله سالم (2017)، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية: الجامعة الأردنية، عمان. الأردن

- الهمص، صالح إسماعيل عبد الله (2010)، قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات لقطاع غزة وعلاقته بجودة الحياة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية: فلسطين.

- الهنداوي، محمد حامد (2011)، الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا بمحافظة غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأزهر بغزة: فلسطين.

- ونوغي، فتيحة (2015)، أثر الرواتب على الرضى الوظيفي والرضا على التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، رسالة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر

الملاحق

ملحق رقم (01): إستانان الدراسة الإستطلاعية

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الاجتماعية

تخصص إرشاد وتوجيه

تحية طيبة:

أساتذتي الكرام: في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، أضع بين أيديكم مقياسين الأول يتمثل في مقياس جودة الحياة، والثاني يتمثل في مقياس الرضا الوظيفي يتضمنان عددا من العبارات.

ملاحظات اجرائية: ينبغي أن تراعي الملاحظات الآتية قبل الاجابة:

- تأكد بأن الإجابات التي تدلي بها لن يطلع عليها، وإنما تستخدم من أجل البحث العلمي فقط.

- لاحظ أنه لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة، فكل أستاذ له رؤيته الشخصية للأمور وظروفه الخاصة التي تجعله بالضرورة يختلف عن الآخر.

- لذلك يرجى قراءة هذه العبارات بدقة والإجابة عنها كلها بصدق وموضوعية وصراحة وذلك بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة، والتي ترى أنها تمثل إجابتك أمام أحد الخيارات الخمسة، مع عدم وضع علامتين أمام عبارة واحدة، ولا تأخذ وقتا طويلا في الاجابة عن السؤال الواحد كما في المثال الآتي:

البيانات الشخصية:

الجنس:..... التخصص العلمي:

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض بشدة	أرفض
1	أشعر بمتعة عند التدريس		x			

أولاً: مقياس الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض بشدة	أرفض
01	يتمتع المشتغلون في مهن أخرى بمزايا مادية لا يتمتع بها الأستاذ					
02	أشعر بأن مهنة التدريس تحقق طموحات الأستاذ وآماله					
03	أعتقد أن نصابي من الحصص الأسبوعية مناسب					
04	أرى أن المسؤولين عن التعليم يهتمون بالأستاذ كثيرا					
05	ما يتقاضاه الأستاذ من دخل في مهنة التدريس يتناسب مع مستوى تكاليف الحياة					
06	توافر الإمكانيات في مؤسستي يساعدني على التدريس					
07	تقدير الأستاذ وتشجيعه معنويا من قبل المسؤولين لم يكن كافيا					
08	يضايقني كثيرا تأخر صرف المرتبات في مواعيدها المحددة					
09	أشعر أن مهنة التدريس تتفق مع ميولي وقدراتي					
10	لا أفكر في ترك مهنة التدريس					
11	أحس أن التعاون بين الأساتذة وإدارة هذه المؤسسة يتم بشكل جيد					
12	أعتقد أن مرتب الأستاذ يتناسب مع ما يقوم به مهام ومسؤوليات					
13	أن مهنة التدريس مهنة رتيبة (روتينية) تقيد مواهب الأستاذ					
14	كثيرا ما يتقبل مدير المؤسسة مقترحاتي وآرائني بحماس					
15	تتيح لي مهنة التدريس فرصة الحصول على الترقية في حينها					
16	أشعر أن الأستاذ ينال تقدير وإحترام الآخرين في المجتمع					

					أعاني من عدم إنضباط التلاميذ داخل الفصل	17
					تزعجني الملاحظات التي يبديها المفتش نحو أسلوبتي في التدريس	18
					أشعر غالباً بأن الأستاذ لا يتمتع بقدر من الحرية والإستقلال في العمل	19
					أتمنى أن يختار أبنائي مهناً أخرى غير مهنة التدريس	20
					تربطني بمفتش المادة علاقة تتسم بروح التعاون والإحترام	21
					لا تتيح لي مهنة التدريس فرصة التجديد والابتكار	22
					لا أشعر أن مدير المؤسسة يعامل جميع الأساتذة بالتساوي	23
					أعتقد أن مهنة التدريس تحقق الإستقرار النفسي للأستاذ والإطمئنان على مستقبله	24
					علاقتي بتلاميذي تنتهي بانتهاء اليوم الدراسي	25
					أتمنى أن أجد عملاً غير التدريس بنفس الراتب	26
					أحرص على حضور الدورات التدريبية التي تقيمها الإدارة التعليمية	27
					أحس بمتعة كبيرة أثناء تدريسي المادة	28
					أعتقد أن مهنة التدريس تحقق لي مكانة اجتماعية مقبولة	29
					ينتابني شعور أحياناً بعدم الرغبة بالذهاب للمؤسسة	30
					أعتقد بأن علاقات الأستاذ بالجهات الأخرى في المجتمع محدودة للغاية	31
					أشعر بأنني أكرر نفسي كل يوم	32
					لا تتناسب المكافآت المالية الممنوحة للمعلم عند تكليفه ببعض الواجبات (كالتصحيح والمراقبة في الإمتحانات) مع ما يبذله من جهد	33

ثانياً: مقياس جودة الحياة في صورته الأولى

الرقم	العبرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
المجال الأول الأهداف: أشعر بأن عملي كأستاذ يحقق لي الأهداف التالية:						
01	مرضاة الله عز وجل					
02	أكون نموذجاً يحتذى بي					
03	نيل إحترام وتقدير المحيطين بي					
04	الرضا الوظيفي					
05	حياة كريمة					
06	تطوير قدراتي وأدائي بشكل مستمر					
07	الحصول على الترقية في وقتها					
08	مساعدة الطلبة على التعلم المستمر					
09	زيادة خبراتي الحياتية					
10	الحصول على التدريب الكافي لأداء مهامي بشكل صحيح					
المجال الثاني التوقعات: أشعر بأن عملي كأستاذ يعمل على تحقيق التوقعات التالية:						
11	إحترام المجتمع وتقديره لعملي					
12	تكوين إتجاهات إيجابية نحو التعليم والتعلم					
13	تقدير المسؤولين لعملي					
14	تحقيق ذاتي					
15	الحصول على مركز إجتماعي مرموق					
16	بناء علاقات إجتماعية إيجابية مع زملائي بالعمل					
17	الحصول على راتب يتناسب مع الجهد الذي أبذله					
18	أساهم في تقديم الإقتراحات لتطوير المدرسة					
19	دور أولياء الأمور في العملية التعليمية					
20	تحقيق طموحاتي					
21	معرفة مشاعر الآخرين تجاهي					

22	معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف لدي				
23	المساهمة في تحقيق رسالة مهنة التعليم				
المجال الثالث الإهتمامات: إدراك الأستاذ لوضعه في الحياة وعلاقته بالإهتمامات					
24	تقدم المجتمع ورقيه من خلال تعليمي للطلبة				
25	مشاركة المجتمع في إحياء المناسبات الدينية والوطنية				
26	التواصل المستمر والفعال مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة				
27	البحث عن أفكار جديدة لحل المشكلات المجتمعية				
28	العمل بروح الفريق				
29	توفير بيئة تعليمية تعلمية تفاعلية				
30	توظيف تقنيات التعليم، والأفكار التربوية الجديدة				
31	الإسهام في المعرفة التربوية				
المجال الرابع المعايير: أرى أن عملي كأستاذ يساهم في تطوير ذاتي بشكل مستمر وهذا يتضح من خلال:					
32	مدى الإلتزام بالتعليمات والقوانين				
33	العلاقات الجيدة مع الزملاء				
34	مشاعر الرضا لدي				
35	نتائج الطلبة في الإمتحانات				
36	تقبل الطلبة واحترامهم لي				
37	إلتزامي بأخلاقيات مهنة التعليم				
38	قدرتي على ضبط النفس				
39	الإلتزام بنظام المدرسة ولوائحها وتعليماتها				
40	الإلتزام بالتدريب والتعلم مدى الحياة				

الملحق رقم (02) إمتحان الدراسة الأساسية

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الاجتماعية

تخصص إرشاد وتوجيه

تحية طيبة:

أساتذتي الكرام: في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، أضع بين أيديكم مقياسين الأول يتمثل في مقياس جودة الحياة، والثاني يتمثل في مقياس الرضا الوظيفي يتضمنان عددا من العبارات.

ملاحظات إجرائية: ينبغي أن تراعي الملاحظات الآتية قبل الإجابة:

- تأكد بأن الإجابات التي تدلي بها لن يطلع عليها، وإنما تستخدم من أجل البحث العلمي فقط.

- لاحظ أنه لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة، فكل أستاذ له رؤيته الشخصية للأمور وظروفه الخاصة التي تجعله بالضرورة يختلف عن الآخر.

- لذلك يرجى قراءة هذه العبارات بدقة والإجابة عنها كلها بصدق وموضوعية وصراحة وذلك بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة، والتي ترى أنها تمثل إجابتك أمام أحد الخيارات الخمسة، مع عدم وضع علامتين أمام عبارة واحدة، ولا تأخذ وقتا طويلا في الإجابة عن السؤال الواحد كما في المثال الآتي:

البيانات الشخصية:

الجنس:..... التخصص العلمي:

رقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض	أرفض بشدة
	أشعر بمتعة عند التدريس		x			

أولاً: مقياس الرضا الوظيفي

رقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض بشدة	أرفض بشدة
01	يتمتع المشتغلون في مهن أخرى بمزايا مادية لا يتمتع بها الأستاذ					
02	أشعر بأن مهنة التدريس تحقق طموحات الأستاذ وأماله					
03	أعتقد أن نصابي من الحصص الأسبوعية مناسب					
04	أرى أن المسؤولين عن التعليم يهتمون بالأستاذ كثيرا					
05	ما يتقاضاه الأستاذ من دخل في مهنة التدريس يتناسب مع مستوى تكاليف الحياة					
06	توافر الإمكانيات في مؤسستي يساعدني على التدريس					
07	تقدير الأستاذ وتشجيعه معنويا من قبل المسؤولين لم يكن كافيا					
08	يضايقني كثيرا تأخر صرف المرتبات في مواعيدها المحددة					
09	أشعر أن مهنة التدريس تتفق مع ميولي وقدراتي					
10	لا أفكر في ترك مهنة التدريس					
11	أحس أن التعاون بين الأساتذة وإدارة هذه المؤسسة يتم بشكل جيد					
12	أعتقد أن مرتب الأستاذ يتناسب مع ما يقوم به مهام ومسؤوليات					
13	أن مهنة التدريس مهنة رتيبة (روتينية) تقيد مواهب الأستاذ					
14	كثيرا ما يتقبل مدير المؤسسة مقترحاتي وآرائي بحماس					

					15	تتيح لي مهنة التدريس فرصة الحصول على الترقية في حينها
					16	أشعر أن الأستاذ ينال تقدير واحترام الآخرين في المجتمع
					17	أعاني من عدم إنضباط التلاميذ داخل الفصول
					18	تزعجني الملاحظات التي يبديها المفتش نحو أسلوب في التدريس
					19	أشعر غالبا بأن الأستاذ لا يتمتع بقدر من الحرية والإستقلال في العمل
					20	أتمنى أن يختار أبنائي مهنا أخرى غير مهنة التدريس
					21	تربطني بمفتش المادة علاقة تتسم بروح التعاون والإحترام
					22	لا تتيح لي مهنة التدريس فرصة التجديد والابتكار
					23	لا أشعر أن مدير المؤسسة يعامل جميع الأساتذة بالتساوي
					24	أعتقد أن مهنة التدريس تحقق الإستقرار النفسي للأستاذ والإطمئنان على مستقبله
					25	علاقتي بتلاميذي تنتهي بإنهاء اليوم الدراسي
					26	أتمنى أن أجد عملا غير التدريس بنفس الراتب
					27	أحرص على حضور الدورات التدريبية التي تقيمها الإدارة التعليمية
					28	أحس بمتعة كبيرة أثناء تدريسي للمادة
					29	أعتقد أن مهنة التدريس تحقق لي مكانة إجتماعية مقبولة
					30	ينتابني شعور أحيانا بعدم الرغبة بالذهاب

					للمؤسسة	
					أعتقد بأن علاقات المعلم بالجهات الأخرى في المجتمع محدودة للغاية	31
					أشعر بأنني أكرر نفسي كل يوم	32
					لا تتناسب المكافآت المالية الممنوحة للمعلم عند تكليفه ببعض الواجبات (كالتصحيح والمراقبة في الإمتحانات) مع ما يبذله من جهد	33

ثانيا: مقياس جودة الحياة في صورته النهائية

الرقم	العبرة	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
المجال الأول الأهداف: أشعر بأن عملي كأستاذ يحقق لي الأهداف التالية:						
01	مرضاة الله عز وجل					
02	نيل إحترام وتقدير المحيطين بي					
03	الرضا الوظيفي					
04	حياة كريمة					
05	تطوير قدراتي وأدائي بشكل مستمر					
06	الحصول على الترقية في وقتها					
07	مساعدة الطلبة على التعلم المستمر					
08	زيادة خبراتي الحياتية					
09	الحصول على التدريب الكافي لأداء مهامتي بشكل صحيح					
المجال الثاني التوقعات: أشعر بأن عملي كأستاذ يعمل على تحقيق التوقعات التالية						
10	إحترام المجتمع وتقديره لعملي					
11	تكوين إتجاهات إيجابية نحو التعليم والتعلم					
12	تقدير المسؤولين لعملي					
13	تحقيق ذاتي					
14	الحصول على مركز إجتماعي مرموق					
15	بناء علاقات إجتماعية إيجابية مع زملائي بالعمل					
16	الحصول على راتب يتناسب مع الجهد الذي أبذله					
17	أساهم في تقديم الإقتراحات لتطوير المدرسة					
18	تحقيق طموحاتي					

					19	معرفة مشاعر الآخرين تجاهي
					20	معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف لدي
					21	المساهمة في تحقيق رسالة مهنة التعليم
المجال الثالث الإهتمامات: إدراك الأستاذ لوضعه في الحياة وعلاقته بالإهتمامات						
					22	تقدم المجتمع ورقيه من خلال تعليمي للطلبة
					23	مشاركة المجتمع في إحياء المناسبات الدينية والوطنية
					24	التواصل المستمر والفعال مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة
					25	البحث عن أفكار جديدة لحل المشكلات المجتمعية
					26	العمل بروح الفريق
					27	توفير بيئة تعليمية تعلمية تفاعلية
					28	توظيف تقنيات التعليم، والأفكار التربوية الجديدة
					29	الإسهام في المعرفة التربوية
المجال الرابع المعايير: أرى أن عملي كأستاذ يساهم في تطوير ذاتي بشكل مستمر وهذا يتضح من خلال:						
					30	مدى الإلتزام بالتعليمات والقوانين
					31	العلاقات الجيدة مع الزملاء
					32	مشاعر الرضا لدي
					33	نتائج الطلبة في الإمتحانات
					34	تقبل الطلبة واحترامهم لي
					35	الإلتزامي بأخلاقيات مهنة التعليم
					36	قدرتي على ضبط النفس
					37	الإلتزام بنظام المدرسة ولوائحها وتعليماتها
					38	الإلتزام بالتدريب والتعلم مدى الحياة